

ararteko

Herriaren Defendatzailea • Defensoría del Pueblo

Informe anual al Parlamento Vasco 2024



ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus



INFORMES ANUALES



Informe anual al Parlamento Vasco 2024

Vitoria-Gasteiz 2025

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



Un **registro bibliográfico** de esta obra puede consultarse en el [catálogo de la biblioteca del Ararteko](#)

Formatos y ediciones:

También en papel: Informe anual al Parlamento Vasco 2024 (ISSN 2255-4858)

Edición en euskera: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2024](#) (ISSN-e 2255-4939)

Edición divulgativa: [Resumen del Informe anual al Parlamento Vasco 2024](#) (ISSN-e 2255-4912)

Publicado en volumen aparte: [Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia 2024](#) (ISSN-e 2255-4947)

Para acceder a las publicaciones del Ararteko:

- en la [web](#)
- mediante solicitud por [correo electrónico](#)
- presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)

ARARTEKO

Diseño, maquetación e impresión: Editorial MIC

ISSN-e 2255-4920



Índice

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	15
CAPÍTULO I	
La actividad de la institución del Ararteko en cifras	23
CAPÍTULO II	
Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco	49
CAPÍTULO III	
Actuaciones del Ararteko en defensa de la igualdad material de distintos colectivos que merecen una atención pública especial	191
CAPÍTULO IV	
Otros instrumentos del Ararteko para impulsar la mejora de las políticas públicas y la buena administración.....	277
CAPÍTULO V	
Dimensión europea e internacional de la actividad del Ararteko	295
CAPÍTULO VI	
Recomendaciones y sugerencias del Ararteko y su cumplimiento.....	305
ANEXOS	321

Presentación	15

Capítulo I

La actividad de la institución del Ararteko en cifras	23

1. Una visión general de los datos más relevantes sobre las actuaciones del Ararteko	23
1.1. Actuaciones del Ararteko	23
1.2. Nivel de eficacia de la intervención del Ararteko	24
2. Datos por áreas	25
2.1. Distribución de los expedientes en función de las áreas	25
2.2. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030	26
3. Datos sobre administraciones afectadas	27
A) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones del Gobierno Vasco.....	27
B) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones forales	28
C) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones locales	29
D) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de otras administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi.....	30
4. Estado de los expedientes en tramitación de 2024	31
4.1. Rechazo y remisión de quejas y consultas registradas	31
4.2. Fase en que se encuentra la tramitación de los expedientes	31
5. Actuaciones de oficio	33
6. Actividad de las oficinas de atención directa	34
7. Estadística sociológica: distribución territorial de los expedientes, tipología de las personas reclamantes y canal de entrada de las reclamaciones	34
7.1. Distribución territorial de los expedientes	34
7.2. Perfil de las personas reclamantes.....	35
7.3. Idioma utilizado en la presentación de la queja o consulta.....	36
7.4. Canal para presentar las quejas y consultas.....	37
8. Opinión de las personas usuarias	37
8.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias	37
8.2. Quejas y sugerencias en relación con la Carta de Servicios, y solicitudes de acceso a la información del Ararteko	39
9. El deber de las administraciones públicas de colaborar con el Ararteko	39
9.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2024.....	40
A) Gobierno Vasco.....	40
B) Diputaciones forales	40
C) Ayuntamientos y juntas administrativas	41
D) Otros organismos públicos.....	42
9.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2024.....	42
A) Gobierno Vasco.....	42
B) Diputaciones forales	42
C) Ayuntamientos y juntas administrativas	43
D) Otros organismos públicos.....	44
9.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2024	44
A) Gobierno Vasco.....	45
B) Diputaciones forales	45
C) Ayuntamientos.....	45
D) Otros organismos públicos.....	46

Capítulo II

Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco 49

1. Derechos lingüísticos, cultura y deporte	51
2. Educación.....	59
3. Hacienda.....	67
4. Inclusión Social	75
5. Justicia.....	85
6. Medio ambiente.....	93
7. Obras públicas, transportes e infraestructuras.....	105
8. Ordenación de la actividad económica	113
9. Personal al servicio de las administraciones públicas	119
10. Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	129
11. Salud	139
12. Seguridad	149
13. Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	159
14. Trabajo y Seguridad Social.....	167
15. Urbanismo y ordenación del territorio.....	173
16. Vivienda	179

Capítulo III

Actuaciones del Ararteko en defensa de la igualdad material de distintos colectivos que merecen una atención pública especial 191

1. Igualdad e integridad de las mujeres.....	193
2. Familias.....	203
3. Personas con discapacidad	209
4. Personas mayores y personas en situación de dependencia	219
5. Personas inmigrantes y diversidad cultural.....	227
6. Personas gitanas y otras minorías culturales	239
7. Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (personas LGBTI)	249
8. Personas en prisión	257
9. Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria.....	267

Capítulo IV

Otros instrumentos del Ararteko para impulsar la mejora de las políticas públicas y la buena administración..... 277

1. Estudios.....	278
1.1. Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi.....	278
1.2. Estudio sobre los discursos y actitudes de odio contra las personas LGTBI.....	278
1.3. Estudio sobre videovigilancia por seguridad ciudadana en el ámbito público de Euskadi	279
2. Curso de verano del Ararteko: “Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi”	279
3. Publicaciones	280
3.1. Consideraciones y propuestas para una reforma de la institución del Ararteko.....	280
3.2. Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del curso de verano de 2023: “El derecho a la vivienda y su proyección a algunas situaciones de exclusión residencial grave o de precariedad residencial. Intervención de los poderes públicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi”	281
3.3. Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del curso de verano de 2024: “Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi”.....	281
4. Jornadas y eventos	281
4.1. Foro ciudadano sobre actitudes machistas de la juventud en Euskadi	281
4.2. Foro ciudadano sobre movilidad urbana sostenible	282
4.3. Acto conmemorativo del Día Internacional de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.....	282
4.4. Jornada con ocasión del Día Internacional de los Derechos Humanos.....	282

5. Actuaciones de colaboración con otras defensorías	283
XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Estado Español: La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración.....	283
6. Relaciones con las organizaciones sociales	283
7. Declaraciones institucionales.....	285
8. Actividades de colaboración y representación institucional, llevadas a cabo por el ararteko y la adjunta	289
8.1. Actividades desarrolladas por el ararteko, Manuel Lezertua	289
8.2. Actividades desarrolladas por la adjunta al ararteko, Inés Ibáñez de Maeztu Izaguirre	290

Capítulo V

Dimensión europea e internacional de la actividad del Ararteko	295

1. La actividad externa de proyección europea e internacional del Ararteko	295
1.1. Participación en redes internacionales.....	295
1.2. Encuentro del Ararteko con autoridades de instituciones europeas de defensa de los derechos humanos en Estrasburgo	296
1.3. Participación en otros eventos internacionales.....	296
1.4. Intercambio de información con otras defensorías y participación en consultas promovidas en el marco de las redes a las que pertenece el Ararteko	297
1.5. Participación en informes de organismos internacionales de derechos humanos	298
1.6. Participación en encuentros institucionales	298
2. La actividad interna: la integración del Derecho europeo e internacional en el trabajo de la institución	298
2.1. Apoyo técnico a la asesoría en la incorporación de estándares europeos e internacionales en la resolución de quejas	298
2.2. Apoyo a otras unidades en un nivel consultivo	299
2.3. Intervención en estudios	299
2.4. Apoyo a la asesoría mediante recursos documentales.....	299
3. Actuaciones en el ámbito de la comunicación relativas a la actualidad europea e internacional en materia de derechos de las personas	300
3.1. Notas de actualidad	300
3.2. Eventos orientados a la sensibilización en derechos humanos	300
3.3. Actividades de difusión en el extranjero de la actividad del Ararteko.....	300
4. Síntesis de las actuaciones del Ararteko con dimensión europea e internacional	301

Capítulo VI

Recomendaciones y sugerencias del Ararteko y su cumplimiento.....	305

1. Valoración general de los datos sobre el cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias.....	305
2. Recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2024.....	306
3. Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias dictadas en 2024 y de las que quedaron pendientes del año anterior.....	309
4. Listado de recomendaciones y sugerencias emitidas en 2024	312
5. Listado de recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes en el informe de 2023	320

Anexos.....	321

Índice de gráficos.....	323

Índice de tablas	325

Publicaciones del Ararteko.....	327



PRESENTACIÓN

¿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. Sin embargo, son el mundo de la persona individual; el barrio en el que vive; la escuela o universidad a la que asiste; la fábrica, granja u oficina en la que trabaja. Estos son los lugares donde cada hombre, mujer y niño busca la igualdad de la justicia, la igualdad de oportunidades, la igualdad de la dignidad sin discriminación. 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, exponencial y casi ininterrumpida desde su creación. Esta alza se demuestra, de manera visible, al observar el número de quejas y consultas ciudadanas registradas por la institución, que, en la última década, ha tenido un incremento extraordinario del 66%.

También en 2024, **el aumento que ha tenido la actividad del Ararteko** refleja de nuevo esa **tendencia al alza constante y sostenida** en los últimos años. Una mirada integral a las actuaciones del Ararteko en este año permite constatar, concretamente, que éstas se han incrementado en cerca de un 7,4% respecto al año anterior, alcanzando un total de 14.608 actuaciones. Este dato refleja la suma de todas las actuaciones que la institución lleva a cabo en su misión esencial de salvaguarda de los derechos de las personas en Euskadi. Del total de las actuaciones mencionado, en torno a 10.150, corresponden a actuaciones de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko, que prestan un servicio individualizado de atención y asistencia a la ciudadanía. Ello supone un incremento del 6,7% respecto a la misma actividad del año anterior. El crecimiento ha sido también muy significativo en cuanto a los expedientes de queja tramitados, que llegaron en 2024 a los 4.310, lo que

supone que ha habido un aumento del 10,6% respecto al año anterior. Así mismo, debe destacarse que en 2024 el Ararteko aumentó también su actividad de oficio, con 28 actuaciones incoadas a iniciativa de la propia institución en ese año, que incluyen expedientes de oficio, visitas de inspección y el seguimiento del cumplimiento de sus recomendaciones.

De este breve **recuento cuantitativo** se desprende que la ciudadanía vasca tiene un conocimiento y una confianza, consolidados y sostenidos en el tiempo, en la misión que cumple el Ararteko.

Estos datos deben ponerse en relación, precisamente, con aquellos otros de los que puedan deducirse otros **índices de eficacia**. Así, pese al notable incremento de trabajo que ha supuesto en 2024 atender al creciente número de quejas y consultas ciudadanas, el **tiempo medio de tramitación de los expedientes** fue inferior a 63 días. Igualmente, en cuanto a resultados finales de la intervención de esta institución, hay que destacar que en 2024 la **administración afectada ha corregido y modificado la actuación** que originó la reclamación ciudadana en casi el 90% de los supuestos. En la gran mayoría de los casos, las administraciones han optado por enmendar su actuación sin necesidad de que el Ararteko emitiera una recomendación formal, un dato que pone en valor el fructífero diálogo que el Ararteko lleva a cabo con la administración afectada mediante el procedimiento de la queja.

En 2024 la **colaboración de las diferentes administraciones** a las que se ha solicitado información, salvo excepciones, ha discurrido en una tónica de relativa normalidad. No obstante, no faltan ocasiones en las que algunas administraciones muestran una evidente falta de diligencia, lo que denota una actitud poco respetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los dere-

chos de las personas reclamantes. El Ararteko mantiene su vigilancia para evitar que se repitan esas situaciones, que deterioran la calidad y la eficacia de la protección de los derechos y libertades de la ciudadanía vasca. Ante la falta de colaboración de las administraciones, la institución del Ararteko tiene a su disposición herramientas para recordarles su deber de colaborar, que el Ararteko emplea siempre con prudencia, ponderando siempre las variables que inciden en la gestión administrativa y con la finalidad evidente de dar una respuesta eficaz y rápida a las personas que han planteado su queja.

Con todo, el **balance que hace el Ararteko de este ejercicio** es, de manera general, **netamente positivo**, lo que supone un acicate de primer orden para proseguir en la gran tarea de trabajar por garantizar los derechos de la ciudadanía vasca y el buen funcionamiento de las administraciones públicas de Euskadi.

Por lo que respecta a las **materias** en las que el Ararteko ha intervenido en 2024, debe destacarse, un año más, el **área de inclusión social**, y se confirma su tendencia al alza de años anteriores, con un incremento del 10% respecto del año pasado. No obstante, **las intervenciones del Ararteko que más han aumentado en 2024 han sido las relativas al área salud** referidas a las prestaciones del sistema sanitario vasco, que han experimentado un **incremento espectacular** respecto al año anterior, del 69,6%. Se trata así de la segunda área con más expedientes tramitados en 2024. Por lo demás, el número de expedientes relacionados expresamente con los **colectivos que merecen una especial atención pública** sigue al alza, y la suma de estos con las áreas de familias, infancia y adolescencia e igualdad e integridad de las mujeres sitúa a todas ellas entre las materias que más suscitan las reclamaciones ante esta institución. Tras estas, **las áreas en las que el Ararteko ha tenido una mayor intensidad en su actividad en 2024** han sido la de bienes y servicios de las administraciones públicas, así como, en este orden, las áreas de educación, personal de las administraciones públicas, vivienda y medio ambiente, con muy ligeras diferencias entre ellas.

En todo caso, los datos evidencian, un año más, el peso notable que tienen para el Ararteko los expedientes relacionados con la salvaguarda de los derechos sociales de las personas en Euskadi.

Destaca de una forma singular **la actividad de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko**, en las que se desarrolla un trabajo esencial, tanto para la ciudadanía, como para el buen funcionamiento de la institución. Como ya he señalado, en 2024, el Ararteko ha respondido, mediante la atención directa, a un total de 10.150 solicitudes de atención presencial y asesoramiento telefónico, lo que supone un aumento notable, superior al 7%, con respecto al año anterior. La ciudadanía que acude a las oficinas del Ararteko de Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz recibe una atención presencial y especializada, que orienta las quejas y consultas recibidas, tanto para su atención por el Ararteko como, en el caso de que no fuera viable su admisión a trámite, para que la persona interesada pueda hacer valer

sus derechos ante la instancia pertinente. Resulta relevante destacar que las oficinas de atención ciudadana ejercen una función de coadyuvantes en el análisis de la viabilidad del caso planteado, al tiempo que facilitan un asesoramiento temprano y cualificado a la ciudadanía.

En 2024 ha **culminado finalmente la publicación de un documento de propuestas de reforma institucional**, titulado **“Consideraciones y propuestas para una reforma de la institución del Ararteko”**, elaborado por la propia institución del Ararteko y entregado por su titular, en julio de este año, a la presidenta del Parlamento Vasco y, posteriormente, a todos los grupos políticos con representación en dicha asamblea legislativa. En él se abordan distintos aspectos que deberían ser tenidos en cuenta con vistas a una futura **reforma de la institución, orientada a adaptarla a nuestro tiempo**, teniendo en cuenta que la ley vigente del Ararteko ha cumplido ya 40 años. Como ya anuncié el pasado año, dicha **propuesta de reforma institucional**, que encuentra su fundamento legal en la propia Ley 3/1985, por la que se crea y regula la institución del Ararteko, pretende trasladar al poder legislativo vasco una visión moderna y actualizada de cuál debería ser la posición institucional y el mandato del Ararteko, atendiendo a los más novedosos estándares internacionales aplicables en la actualidad a las defensorías, como resultan ser, en particular, los Principios de Venecia. Esta propuesta de reforma 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**.

En 2024, el **Ararteko ha organizado las Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo**, encuentro que permite reforzar las relaciones de cooperación entre las defensorías estatal y autonómicas. El tema central de esta edición fue 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. Estas jornadas pusieron en valor el papel fundamental que desempeñan las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración y, contaron, nuevamente, con la participación de jóvenes de los consejos de adolescentes de las defensorías.

El Ararteko ha presentado también **dos estudios** en 2024, que persiguen ambos **promover una sensibilización social para la mejora de la situación de los derechos de las mujeres y de las personas LGTBI**, respectivamente. En primer lugar, el estudio titulado **“Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi”** se publicó en octubre de 2024, al tiempo que fue entregado por el Ararteko a la presidenta del Parlamento Vasco. En él se aborda el problema de las actitudes machistas entre la juventud de Euskadi, para extraer una serie de conclusiones orientadas a promover cambios sociales y a la mejora de las políticas públicas, con el fin de asegurar el derecho a la igualdad de las mujeres y la prevención de la violencia machista. Con motivo de la elaboración de dicho estudio, el Ararteko organizó también, en mayo de 2024, un **foro ciu-**

dadano para someter a debate los primeros resultados del estudio y compartir así la visión sobre el tema examinado con representantes de la sociedad vasca, especialmente de la juventud.

En segundo lugar, cabe mencionar la publicación, también en 2024, del estudio titulado “**Los discursos y actitudes de odio contra las personas LGTBI en Euskadi**.” 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 como pautas para la mejora de las políticas públicas con vistas a proteger mejor la dignidad y los derechos de las personas LGTBI.

Resulta notorio que 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, que mediante sus intervenciones ha querido preservar y promover. Precisamente por esa razón, ha organizado en 2024 un **curso de verano titulado “Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi”**, que abordó los principales retos a los que debe atender un sistema educativo que busca configurarse como equitativo y permitió, así mismo, obtener una visión comparada sobre las medidas que cabe plantear ante la difícil tarea de luchar contra la segregación escolar.

De hecho, entre las numerosas quejas recibidas en el **ámbito de la educación** en 2024, destacan las relacionadas con la admisión del alumnado. El Ararteko ha querido establecer determinados criterios generales para estos casos, analizando 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. El Ararteko ha considerado que el derecho a la elección de centro y de modelo lingüístico puede ser objeto de modulaciones en función de la problemática que se plantea en cada caso concreto por otras causas.

Otro ámbito que el Ararteko constata en 2024 que sigue constituyendo un **polo de preocupación para la ciudadanía es la vivienda**; concretamente, el acceso a una vivienda de protección pública o a un alojamiento dotacional comprende, un año más, el mayor número de reclamaciones en esta área. El Ararteko comprueba también una tendencia ascendente de las reclamaciones relacionadas con el derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda digna y adecuada, y las ayudas económicas en materia de vivienda, como pueden ser la prestación económica de vivienda o las incluidas en el programa Gaztelagun.

El derecho a una vivienda digna y adecuada se configura en nuestra sociedad como elemento básico para la cohesión social y la vida independiente y se erige en **pilar central del bienestar social**. El Ararteko considera necesaria una apuesta decidida por políticas públicas que avalen la efectividad del derecho a la vivienda, especialmente para las personas jóvenes y para aquellos colectivos en riesgo de

exclusión social. Para ello, reitera, entre otras cosas, la petición a las administraciones públicas vascas de ampliar el parque público de viviendas en régimen de arrendamiento y de mejorar la coordinación interadministrativa entre las áreas de vivienda y de asistencia social, como garantía para la protección de las personas y los colectivos más vulnerables y como herramienta imprescindible para evitar la exclusión residencial.

También el **medio ambiente** ha sido un ámbito en el que el Ararteko ha tenido que dar respuesta de manera muy intensa a distintas preocupaciones de la ciudadanía en 2024. Así, por un lado, **el ruido** continúa siendo el problema medioambiental que más quejas genera. El Ararteko ha insistido en 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 ha propuesto la búsqueda de un nuevo modelo de ocio que favorezca las actividades humanas más sostenibles y compatibles con el derecho al descanso. Además de la recurrente insistencia del Ararteko para que todas las administraciones públicas respondan a las solicitudes de **información medioambiental**, debe destacarse que, en materia de **emergencia climática**, el Ararteko ha elaborado 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. Estas constituyen 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, que contribuirá a mejorar la salud de la población y a la mitigación del cambio climático. Además, el Ararteko organizó en septiembre de 2024 un **foro ciudadano** sobre “Movilidad urbana sostenible”, en el que instituciones, personas expertas y representantes de la ciudadanía abordaron los desafíos y oportunidades de la movilidad sostenible.

Con todo, como se ha señalado anteriormente, el **incremento más significativo de quejas recibidas en 2024 se ha producido en el área de salud**, que aumentaron muy por encima del resto de las áreas.

En los expedientes de queja se percibe un importante grado de malestar e irritación entre la ciudadanía, que soporta los efectos del **tensionamiento del sistema de atención sanitaria**, y que se refleja en que en torno a un 25% de las quejas tiene que ver con la demora excesiva en la asignación de primeras consultas y sucesivas de atención primaria y especializada, así como en la realización de ciertas pruebas diagnósticas. Así, la ciudadanía que acude al Ararteko expresa su percepción de que el sistema sanitario vasco ha sufrido en los últimos años un deterioro progresivo y consideran que la calidad de la asistencia sanitaria que reciben no se corresponde con la esperada. El Ararteko ha de insistir en que resulta prioritario que Osakidetza se dote de los medios materiales y humanos necesarios para asegurar el ejercicio efectivo del derecho a la salud de la ciudadanía vasca, en el marco de una mayor y mejor planificación y dotación presupuestaria, que permita sostener un sistema sanitario público provisto de un personal sanitario estable y de recursos suficientes, y fundado en los principios de equi-

dad, calidad y proximidad. El Ararteko confía, en todo caso, en que la adopción del Pacto Vasco por la Salud, en curso de elaboración en el momento de la presentación de este informe, permitirá dar respuestas eficaces a los desafíos que plantea la protección de la salud en Euskadi.

La **protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes** constituye también un objetivo esencial en la actividad de esta institución. Cabe mencionar que el número de expedientes de queja que, en distintas áreas, afectan a niños, niñas y adolescentes alcanzó en 2024 la cifra de 623. A este número de quejas se le han de sumar las 12 actuaciones abiertas a iniciativa de la institución en el ámbito de la protección de la infancia. Destacan entre ellas, las actuaciones referidas al ámbito de los servicios sociales para infancia en desprotección, en especial las relacionadas con la acogida a menores migrantes sin referentes familiares en Bizkaia, territorio en el que se incrementó de manera importante la llegada y el consiguiente tensionamiento del sistema. También se ha dado adecuado seguimiento a la atención prestada a los niños, niñas y adolescentes tutelados por las Entidades Públicas de Protección. Además, en el ámbito de la infancia, el Ararteko también ha continuado en 2024 dando seguimiento a la situación de la segregación escolar y a los efectos de las medidas implantadas por el Departamento de Educación en determinadas localidades.

La **proyección internacional del Ararteko** se ha consolidado en 2024, un año en el que se ha afianzado la tendencia ascendente de la actividad generada con ese fin, especialmente en el ámbito europeo. La participación regular del Ararteko en foros internacionales de diversa índole ha permitido compartir la experiencia del Ararteko y conocer buenas prácticas transferibles a la institución. Además, este año 2024 ha servido también para consolidar las relaciones internacionales del Ararteko con otras defensorías y con organismos de defensa de los derechos

humanos, especialmente mediante la participación en la conferencia y asamblea general del Instituto Internacional de los Ombudsmen en La Haya, o mediante los encuentros del Ararteko, en Estrasburgo, con distintas autoridades del Consejo de Europa, líderes en el trabajo de protección y promoción de los derechos humanos. La mirada europea e internacional también ha estado presente en muchos de los posicionamientos que el Ararteko ha ido adoptando en los procedimientos de queja, así como en el marco de sus relaciones interinstitucionales, lo que demuestra que la práctica de integrar la visión europea e internacional en la defensa de los derechos de las personas se está consolidando en la institución y, en tanto que implica la aplicación de estándares más exigentes, supone un avance para la mejora de los derechos ciudadanos.

El final del año 2024 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 -fundado en las reglas del Derecho Internacional-, están siendo cuestionados; incluso pueden atisbarse preocupantes avances hacia su desmantelamiento. Como Ararteko, me veo en el deber de hacer un amplio llamamiento a la sociedad vasca, a la que la ley me ha encomendado servir, así como a sus instituciones, para promover una reflexión sobre las posibles respuestas que desde Euskadi podemos ofrecer ante esta preocupante deriva, enfatizando la importancia de defender el sistema internacional de los derechos humanos, que, como referentes éticos mínimos, constituyen el núcleo esencial para la convivencia humana. 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.

Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko





LA ACTIVIDAD

de la institución
del Ararteko en cifras

Capítulo

I

CAPÍTULO I

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS

En este capítulo se da a conocer la actividad de la institución del Ararteko del año 2024 a partir de los **datos cuantitativos** registrados en la institución durante el referido ejercicio.

Para entender mejor el contenido de este capítulo, es preciso aclarar previamente que el Ararteko es una institución cuya actividad principal está orientada a dar respuesta a los problemas que plantea la ciudadanía en su relación con las administraciones vascas. Se trata de un servicio gratuito y abierto a todas las personas, sin distinción alguna. La institución despliega así su vocación de servicio público para apoyar a las personas en sus relaciones con las administraciones, ofreciéndoles un canal de orientación y de supervisión gratuito, y complementario de la justicia, de las actuaciones administrativas que les afectan.

En ese contexto, resulta esencial entender que existen **distintos canales de recepción de quejas y consultas de la ciudadanía**: las quejas y consultas formuladas oralmente, que se reciben mediante la atención presencial y telefónica; y las quejas escritas (fundamentalmente remitidas por correo electrónico y residualmente por correo postal). A partir de esos canales se atienden las quejas y consultas de la ciudadanía de distintos modos, de manera oral (presencial o telefónica) o, en su caso, registrando quejas y consultas para su tramitación formalizada por escrito.

La atención presencial y telefónica atiende al principio de inmediatez y cercanía a la ciudadanía y supone que, en muchos casos, hay asuntos que, por su propia naturaleza, pueden resolverse in situ, especialmente si se trata de dar orientación o asesoría a las personas. No obstante, muchos otros casos que llegan por esa vía a la institución se registran para su tramitación formalizada por escrito, pues por su complejidad no pueden ser resueltos de manera directa e inmediata.

Así pues, la **tramitación formalizada por escrito**, o lo que en los siguientes cuadros denominamos **quejas registradas**, tiene su origen en una **variedad de canales de entrada**: las quejas y consultas formuladas oralmente en el marco de la atención presencial o telefónica (cuando no han podido ser resueltas de manera inmediata), o las quejas formuladas por escrito por correo electrónico (o residualmente por correo postal).

Esto permite entender mejor los datos cuantitativos que seguidamente se exponen, en los que se dan cifras de actuaciones de atención ciudadana, que no se corresponden con las cifras de quejas registradas, pues muchas de esas actuaciones se resuelven in situ, aunque otras se deriven a su tramitación formalizada. Igualmente, entre las denominadas quejas registradas, se encuentran también aquellas cuyo origen es que la ciudadanía las ha formulado por escrito, ya sea mediante el correo electrónico (en la mayor parte de los casos) o por correo postal (de manera cada vez más residual).

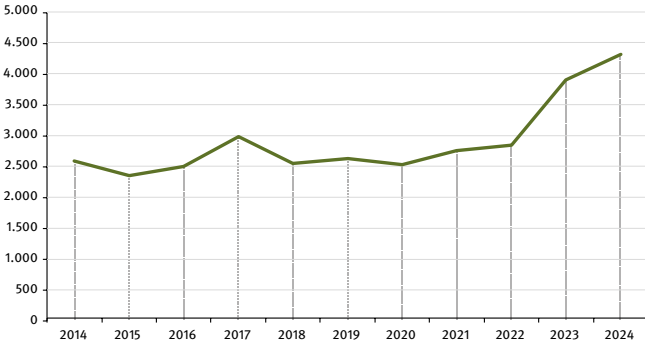
Al comienzo de este capítulo, se ofrece una visión general de los datos más relevantes sobre las actuaciones llevadas a cabo por el Ararteko, como el número de actuaciones llevadas a cabo y su tipología (atendiendo a las explicaciones precedentes), así como el nivel de eficacia de las intervenciones del Ararteko ante las administraciones. Más adelante, se muestra la distribución de las quejas y consultas por materias afectadas y por la administración concernida. También se cuantifica la intensa actividad desarrollada por las tres oficinas de atención ciudadana. Además, este capítulo ofrece datos sociológicos que permiten conocer mejor a la ciudadanía que se ha acercado al Ararteko, así como datos relativos a su opinión respecto a la institución.

1. Una visión general de los datos más relevantes sobre las actuaciones del Ararteko

1.1. Actuaciones del Ararteko

La actividad del Ararteko ha ido creciendo de manera notable, exponencial y casi ininterrumpida desde su creación, con excepción del año de la pandemia del Covid-19 y alguna otra circunstancia puntual. Esta alza se demuestra, de manera visible, al observar el número de quejas y consultas ciudadanas registradas por la institución, que, en la última década, ha tenido un incremento extraordinario del 66%.

Gráfico 1.
Evolución del número de quejas y consultas registradas 2014-2024*



*Debe tenerse en cuenta que con estas cifras se cuantifican también las denominadas quejas colectivas, que conforman grupos de quejas sobre un mismo asunto.

En el año 2024, esta tendencia al alza se ha mantenido, y el número de expedientes de queja y consulta registrados por la institución ha alcanzado la cifra de 4.310, lo que supone un incremento del 10,6% respecto al año anterior. Lo mismo ha sucedido con las actuaciones de las tres oficinas de atención ciudadana, que han subido de forma notable, en un 6,7%. Además, las actuaciones llevadas a cabo por iniciativa propia de la institución superaron el número del año pasado, hasta las 28 actuaciones, entre los expedientes de oficio, las visitas de inspección y el seguimiento que se hace del cumplimiento de las recomendaciones del Ararteko.

Gráfico 2.
Quejas y consultas registradas, actuaciones de las oficinas de atención ciudadana y actuaciones de oficio del Ararteko en 2024



Una mirada integral de las actuaciones del Ararteko demuestra que éstas se han incrementado en cerca de un 7,4% respecto al año anterior, alcanzando un total de 14.608 actuaciones. Este dato refleja la suma de todas las actuaciones que la institución lleva a cabo en su misión esencial de salvaguarda de los derechos de las personas en Euskadi. Se hará referencia, de manera más detallada, a los contenidos de estas actuaciones a lo largo de los siguientes capítulos de este informe anual.

Tabla 1.
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

1.2. Nivel de eficacia de la intervención del Ararteko

Las actuaciones del Ararteko encaminadas a la salvaguarda de los derechos de las personas en Euskadi frente a las actuaciones incorrectas de las administraciones públicas vascas evidencian un nivel de eficacia verdaderamente elevado, que casi alcanza el 90%. Este dato indica el porcentaje de casos en los que, en el marco de la tramitación y resolución de los expedientes de queja formulados por la ciudadanía, la intervención del Ararteko ha dado como resultado que la administración concernida haya corregido la actuación que había originado la reclamación ciudadana. Cabe destacar que, en la gran mayoría de los casos, las administraciones han optado por enmendar su actuación sin necesidad de que el Ararteko emitiera una recomendación formal, un dato que pone en valor el diálogo que el Ararteko inicia con la administración afectada mediante el procedimiento de la queja.

Tabla 2.
Nivel de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko

	%	%
Actuación incorrecta resuelta		89,94
Sin recomendación	94,14	
Recomendación aceptada	5,59	
Sugerencia aceptada	0,27	
Actuación incorrecta no resuelta		10,06

2. Datos por áreas

En este apartado se aportan los datos relativos a la distribución de las quejas y consultas formuladas por la ciudadanía en función del área con la que se relacionan, así como de los colectivos que merecen una atención pública especial. Tal y como se explica en la introducción del capítulo III de este informe anual, la división por materias de las áreas de trabajo del Ararteko se complementa con una mirada transversal, que atiende al impacto que las quejas formuladas respecto a estas materias tienen en diferentes colectivos de atención pública especial, así como en la igualdad e integridad de las mujeres, y en las familias. En el caso de la infancia y adolescencia, en el informe separado de la Oficina de Infancia y Adolescencia, que se publica como anexo a este informe general, se ofrece una visión integral de la actividad del Ararteko que le afecta.

En términos cuantitativos, esta mirada transversal supone que, en algunos casos, por razón del núcleo más relevante de la queja, el expediente se relaciona directamente con uno de los llamados colectivos, sin recoger el área del asunto, mientras que, en otros casos, el expediente se califica, exclusivamente, por su relación con el área, a pesar de que la persona interesada merezca una atención pública especial. En todo caso, una lectura del capítulo III de este informe general y del informe de la Oficina de Infancia y Adolescencia ofrece una visión más completa e integrada de esta cuestión.

2.1. Distribución de los expedientes en función de las áreas

Gráfico 3.
Expedientes clasificados por áreas en modo de nube de etiquetas



En el año 2024, 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 pasado, y siguen destacando los asuntos referidos a la gestión por Lanbide de las prestaciones económicas, como la RGI o el IMV (403 expedientes). En cuanto al área que más ha aumentado, se trata del ámbito de la **salud**, en relación con las prestaciones del sistema sanitario, que ha experimentado un **incremento del 69,6%** y es la segunda área con más expedientes tramitados en 2024, con un 13,34% del total de expedientes.

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 suscitan las reclamaciones ante esta institución, con un **9,11%** respecto al total. La siguen otras áreas que destacan por su mayor intensidad en su actividad, como la de bienes y servicios de las administraciones públicas (8%), concernientes especialmente al ámbito de las administraciones locales, así como, en este orden, las áreas de educación, personal de las administraciones públicas, vivienda y medio ambiente, con muy ligeras diferencias entre ellas. y. Los datos evidencian, un año más, el peso notable que tienen para el Ararteko los expedientes relacionados con la salvaguarda de los derechos sociales de las personas en Euskadi.

Tabla 3.
Distribución de los expedientes tramitados en función del área

Área	Nº	%
Inclusión social	523	15,82
Salud	441	13,34
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	266	8,05
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.	230	6,96
Educación	221	6,68
Personal al servicio de las administraciones públicas*	219 (673)	6,62
Vivienda	218	6,59
Medio ambiente	217	6,56
Hacienda	191	5,78
Seguridad	172	5,20
Urbanismo y ordenación del territorio	143	4,33
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	132	3,99
Obras públicas, transportes e infraestructuras	86	2,60
Ordenación de la actividad económica	75	2,27
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	56	1,69
Infancia y adolescencia	39	1,18
Justicia	29	0,88
Familias	23	0,70
Trabajo y Seguridad Social	16	0,48
Igualdad e integridad de las mujeres	9	0,27
Total**	3.979	100

*En esta área, 673 personas presentaron una queja sobre un mismo asunto que se ha tramitado de forma colectiva, como un solo expediente. El total de quejas por áreas incluye las 673 de la queja colectiva, pero el porcentaje no los tiene en cuenta. En el apartado correspondiente a esta área del capítulo II se refleja la suma total.

**El número total de expedientes de queja tramitados se obtiene tras restar los expedientes rechazados o remitidos a otras defensorías del total de expedientes registrados.

***Los datos desglosados por subáreas pueden consultarse en la página web del Ararteko, en el documento con la estadística completa

2.2. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es un compromiso global de 193 países, adoptado por la [Resolución 70/1 de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 25 de septiembre de 2015](#), que consiste en un plan de acción

para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas, al tiempo que pretende fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. La Agenda 2030 se estructura en torno a 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS), que operan de forma integrada e indivisible.

Las Defensorías como el Ararteko desempeñan un papel importante en la implementación de los ODS, por su función en el fortalecimiento del Estado de Derecho, de la buena administración y en la protección y promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Así lo ha reconocido la [Asamblea General de las Naciones Unidas](#) en 2024, al distinguir los esfuerzos que realizan las instituciones Ombuds en la consecución de los ODS, especialmente, el Objetivo 16 sobre la creación de instituciones eficaces, responsables e inclusivas.

El siguiente gráfico pretende mostrar, de forma sencilla, los expedientes de quejas y consultas formuladas por la ciudadanía al Ararteko y el ODS con el que se relacionan.

Gráfico 4.
Expedientes clasificados en función de los Objetivos de Desarrollo Sostenible



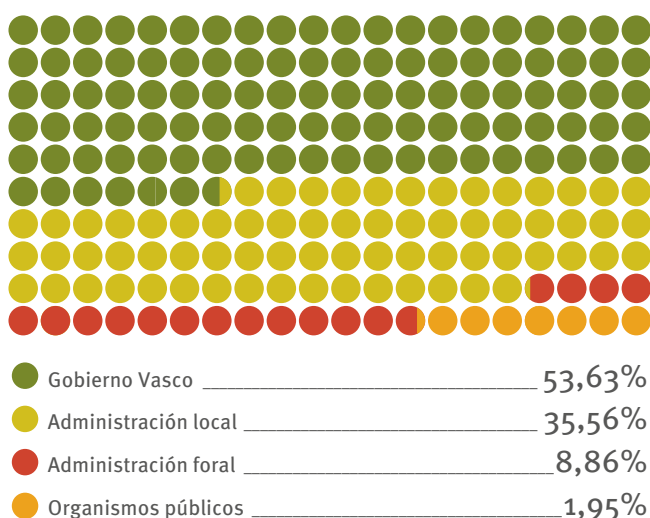
Año 2024 Total 4310 (384 rechazos o remisiones a otras defensorías)

3. Datos sobre administraciones afectadas

A continuación, se aportan los datos relativos a las administraciones afectadas en los expedientes recibidos por el Ararteko. Antes de dar paso a los datos, es importante tener en cuenta que, la existencia de un elevado número de expedientes motivados por las actuaciones de una administración o de un departamento concreto no significa que, efectivamente, dicha administración esté funcionando de manera incorrecta o faltando a la legalidad; la información sobre si las actuaciones denunciadas eran efectivamente incorrectas se aporta en el apartado 4 de este capítulo. En esencia, los datos sobre las administraciones afectadas pueden servir a modo de radiografía sobre la interacción entre la ciudadanía y las administraciones públicas. Así, resulta coherente que aquellas administraciones que, por sus competencias y la correlativa envergadura de la gestión que tienen encomendada, tienden a incidir en mayor medida en la vida diaria de las personas sean las que más reclamaciones suscitan entre la ciudadanía.

En consecuencia, en 2024, al igual que en años anteriores, la administración del Gobierno Vasco ha sido la que mayor número de expedientes ha atraído, más de un 53%, si bien esta cifra supone un descenso respecto a los datos del año pasado. Los expedientes referidos a actuaciones de las administraciones locales han subido hasta un 35,56%, y la administración foral y los organismos públicos siguen en valores similares al año pasado. Así, la suma del Gobierno Vasco y la administración local se asoma a un extraordinario 90% del total.

Gráfico 5.
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



A) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones del Gobierno Vasco

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, en tramitación durante 2024, se iniciaron contra departamentos que en el momento de iniciar el procedimiento de queja tenían otras denominaciones. En todo caso, las políticas sociales son las que más destacan, singularmente, las prestaciones del sistema sanitario.

Distribución por departamentos

Tabla 4.
*Distribución por departamentos de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones del Gobierno Vasco**

Departamento	Nº	%
Salud	466	29,18
Economía, Trabajo y Empleo	362	22,67
Educación	265	16,59
Vivienda y Agenda Urbana	108	6,76
Trabajo y Empleo	79	4,95
Justicia y Derechos Humanos	70	4,38
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	62	3,88
Seguridad	62	3,88
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	18	1,13
Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno	16	1
Turismo, Comercio y Consumo	15	0,94
Cultura y Política Lingüística	14	0,88
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	14	0,88
Gobernanza Pública y Autogobierno	14	0,88
Bienestar, Juventud y Reto Demográfico	11	0,69
Ciencia, Universidades e Innovación	7	0,44
Alimentación, Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	5	0,31
Hacienda y Finanzas	4	0,25
Industria, Transición Energética y Sostenibilidad	3	0,19
Movilidad Sostenible	2	0,12
Total	1.597	100

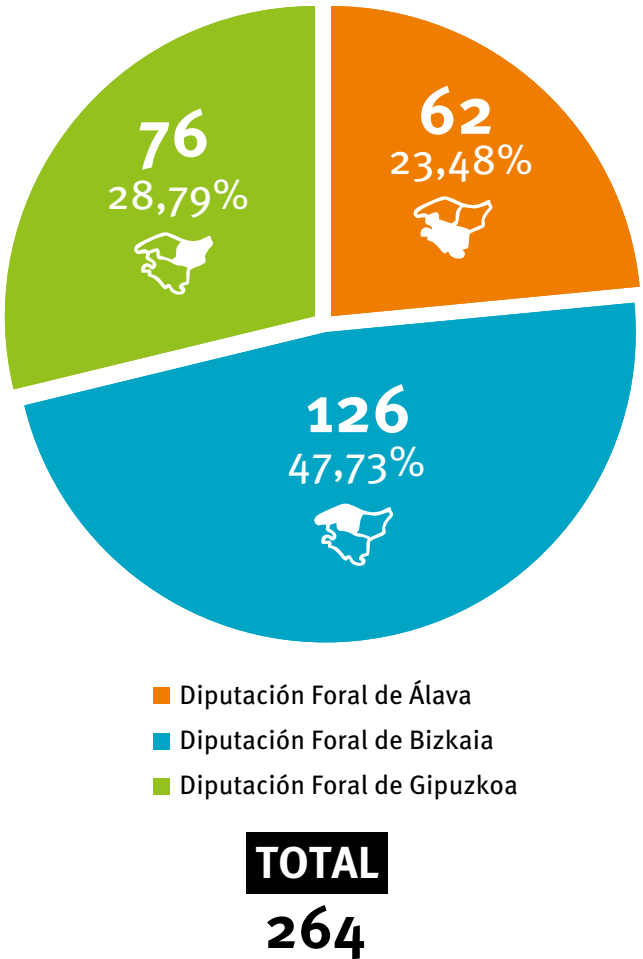
*La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental que el Gobierno Vasco ha aprobado para la Legislatura XIII.

B) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones forales

Distribución territorial

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.

Gráfico 6. Distribución territorial de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones forales



Distribución por áreas

Esta sección se sirve de las áreas de trabajo en las que se organiza el Ararteko para analizar la tipología de los expedientes que se registran en relación con las actuaciones de las administraciones forales. Esto se debe a que, a diferencia de la coincidencia material que pudiera existir entre los departamentos del Gobierno Vasco y las áreas del Ararteko,

la gran variedad de departamentos en cada administración foral dificultaría identificar a todas ellas bajo una denominación común.

Los datos evidencian la especial relevancia que cobran los servicios sociales y de protección, con un incremento en los expedientes referidos a personas con discapacidad (18,56%), las personas mayores y personas en situación de dependencia (14,02%), y la infancia y adolescencia (11,36%). También cabe destacar el aumento de expedientes en el ámbito de hacienda.

Tabla 5. Distribución por áreas de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones forales

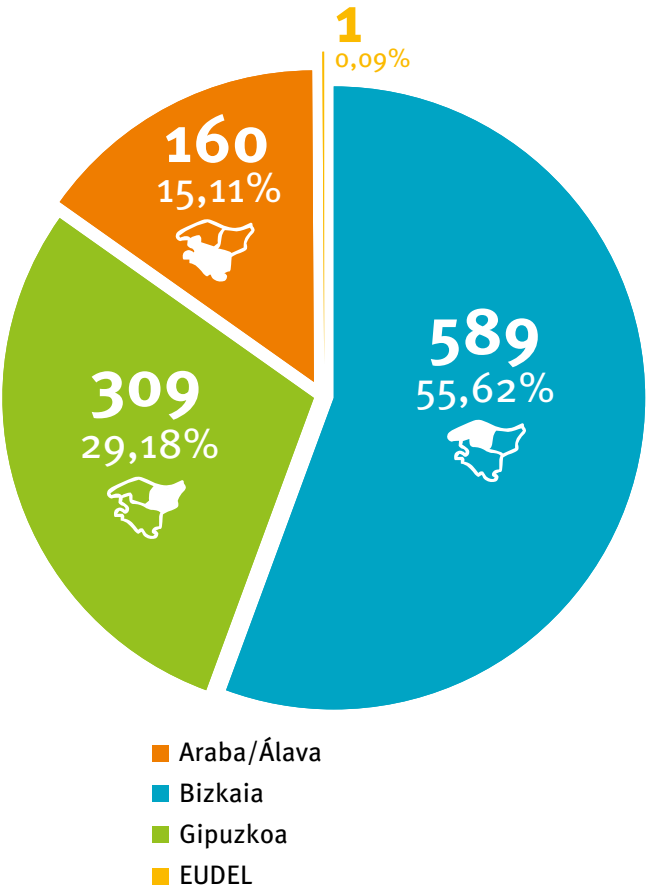
Área	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAE	%
Personas con discapacidad	10	31	8	49	18,56
Hacienda	13	15	10	38	14,39
Personas mayores y personas en situación de dependencia	12	17	8	37	14,02
Infancia y adolescencia	4	16	10	30	11,36
Obras públicas, transportes e infraestructuras	2	12	11	25	9,47
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	4	2	10	16	6,06
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	8	6	16	6,06
Medio ambiente	2	6	5	13	4,92
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	4	3	11	4,17
Familias	1	5	2	8	3,03
Inclusión social	3	2	1	6	2,27
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	3	1	6	2,27
Ordenación de la actividad económica	1	2	1	4	1,52
Urbanismo y ordenación del territorio	2	1	-	3	1,14
Educación	-	1	-	1	0,38
Salud	-	1	-	1	0,38
Total	62	126	76	264	100

C) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones locales

Distribución territorial

En 2024, los ayuntamientos y entidades locales de Bizkaia, el territorio más poblado, continúan registrando el número más elevado de expedientes, con un fuerte aumento respecto al año anterior (44%). También es notable el incremento en las administraciones y entidades locales de Gipuzkoa, mientras que Álava ha tenido un descenso.

Gráfico 7. Distribución de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones locales



- Araba/Álava
- Bizkaia
- Gipuzkoa
- EUDEL

TOTAL
1.059

Tabla 6. Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de los ayuntamientos y las juntas administrativas de la Comunidad Autónoma de Euskadi

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA	Nº
Vitoria-Gasteiz	92
Iruña Oka / Iruña de Oca	10
Amurrio	8
Urkabustaiz	8
Laudio / Llodio	4
Laguardia	3
Valdegovía / Gaubea	3
Otros*	18
Total	146

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA	Nº
Abornikano	3
Nanclares de la Oca / Langraitz	3
Respaldiza / Respalditza	2
Otros*	6
Total	14

*El listado completo puede consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA	Nº
Bilbao	137
Getxo	51
Barakaldo	42
Erandio	23
Santurtzi	20
Valle de Trápaga-Trapagaran	15
Durango	14
Mungia	14
Sestao	13
Basauri	11
Sopuerta	11
Sopelana	9
Gernika-Lumo	8
Leioa	8
Portugalete	8
Amorebieta-Etxano	7
Arrigorriaga	7
Bermeo	7
Derio	7
Lekeitio	7
Muskiz	7

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Balmaseda	6
Fruiz	6
Galdakao	6
Gorliz	6
Sondika	6
Zalla	6
Abadiño	5
Plentzia	5
Ermua	4
Gamiz-Fika	4
Loiu	4
Urduliz	4
Otros*	68
Total	556

*El listado completo puede consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Donostia / San Sebastián	97
Irun	18
Errenteria	17
Lasarte-Oria	10
Zarautz	10
Pasaia	8
Tolosa	8
Andoain	7
Azpeitia	7
Hondarribia	7
Urnieta	7
Arrasate / Mondragón	6
Bergara	6
Deba	6
Zumarraga	6
Hernani	5
Oiartzun	5
Azkoitia	4
Beasain	4
Eibar	4
Ordizia	4
Villabona	4
Elgoibar	3
Legazpi	3

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Mutriku	3
Orio	3
Zerain	3
Zumaia	3
Otros*	28
Total	296

*El listado completo puede consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

Distribución por áreas

Como es habitual, las reclamaciones motivadas por actuaciones de las administraciones locales se reparten de forma bastante homogénea entre las diferentes áreas en las que los ayuntamientos y las entidades locales tienen competencias importantes, entre las que destaca, con fuerza, **el área de bienes y servicios de las administraciones públicas**, seguida de las áreas de medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio, hacienda, inclusión social y administración electrónica.

D) Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de otras administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi

Los expedientes relativos a las actuaciones de otras administraciones de Euskadi se mantienen respecto al año 2023. Nuevamente, el Ente Vasco de la Energía (EVE) es el que más reclamaciones recibe, seguido de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) y de la Agencia Vasca del Agua (URA).

Tabla 7.
Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de otras administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi

	Nº
EVE – Ente Vasco de la Energía	18
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	14
URA – Agencia Vasca del Agua	11
Haurreskolak	5
Fundación Escuela Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz	4
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	2
IZENPE	2
Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa	1
TABAKALERA. Centro Internacional de Cultura Contemporánea	1
Total	58

4. Estado de los expedientes en tramitación de 2024

4.1. Rechazo y remisión de quejas y consultas registradas

En el proceso de tramitación de los expedientes, el Ararteko lleva a cabo una valoración preliminar de las quejas y consultas formulas por la ciudadanía para dilucidar, con carácter previo a cualquier intervención, si el asunto se relaciona con el ámbito competencial del Ararteko. De acuerdo con lo establecido en la Ley del Ararteko, los criterios que rigen para no admitir a trámite las quejas y consultas formuladas por las personas incluyen, entre otros, los conflictos entre particulares, los asuntos judicializados o en los que ha recaído sentencia firme, y otros asuntos que trascienden el ámbito competencial del Ararteko y su correlativa capacidad de supervisión sobre ellos.

Ante la existencia de alguno de estos motivos para el rechazo de una queja, la institución procura ofrecer a la ciudadanía la mayor cobertura posible de su reclamación o demanda, y en el caso de que el Ararteko no sea competente para tramitar el asunto, orientará a la persona reclamante sobre los cauces o vías que puedan resultar más oportunos para solucionar el problema. En cualquier caso, cabe destacar el extraordinario descenso, en más del 68%, del número de quejas rechazadas, en comparación con el año anterior.

Tabla 8.
Clasificación de quejas y consultas rechazadas por criterios de inadmisión

No presentada reclamación administrativa previa	131
Fuera del ámbito competencial	44
En vía judicial	18
Defecto de forma	15
Necesidad de esperar plazos legales	10
Asunto entre particulares	8
Anónimo	7
Evidente inexistencia irregularidad	6
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	5
Transcurrido más de un año	2
Falta de interés legítimo	1
Total	247

Además, en el caso de quejas o consultas formuladas en relación con la actuación de la Administración del Estado o de otra Comunidad Autónoma, que quedan fuera del ámbito de supervisión del Ararteko, esta institución se pone en contacto con el Defensor del Pueblo de España o con la defensoría autonómica correspondiente, para remitirle la

queja o consulta ciudadana. En 2024, además de las quejas remitidas al Defensor del Pueblo, dos quejas se han enviado al Procurador del Común de Castilla y León y otra al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

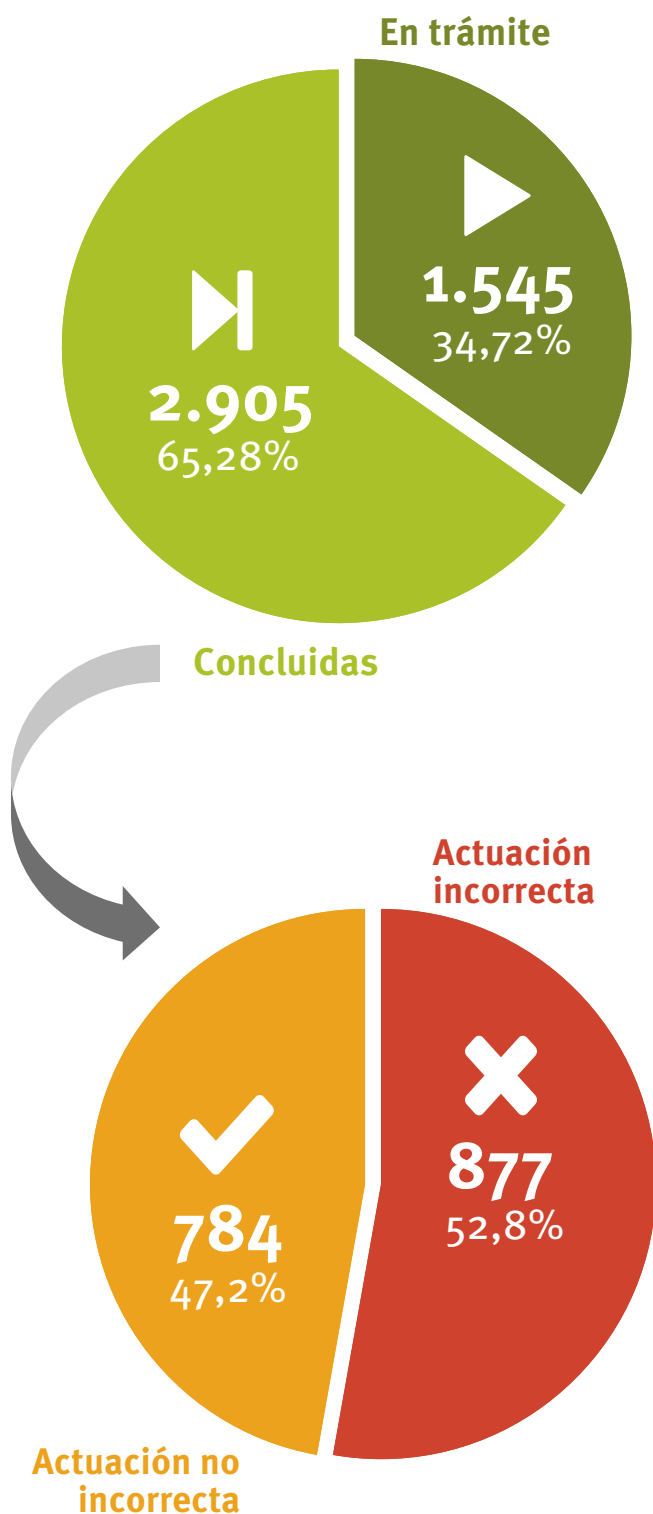
Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	81
Quejas remitidas a otros defensores	3

4.2. Fase en que se encuentra la tramitación de los expedientes

En este apartado se analiza el **estado de tramitación de los expedientes en 2024**, tanto de aquellos que se iniciaron en el mismo año 2024, como de aquellos iniciados en años anteriores que continúan tramitándose durante 2024.

Durante el año 2024, el Ararteko ha concluido más expedientes de queja que el año anterior, un total de 2.905 expedientes, mientras que 1.545 siguen en trámite. Al centrar la mirada en los expedientes en los que la institución ha entrado a examinar la adecuación de la actuación administrativa, se observa que, en 877 casos, ha existido alguna actuación incorrecta por parte de la administración, esto es, en casi un 53%. Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en 784 casos, lo que supone un porcentaje ligeramente superior al 47%. Estas cifras son muy similares a las del año pasado.

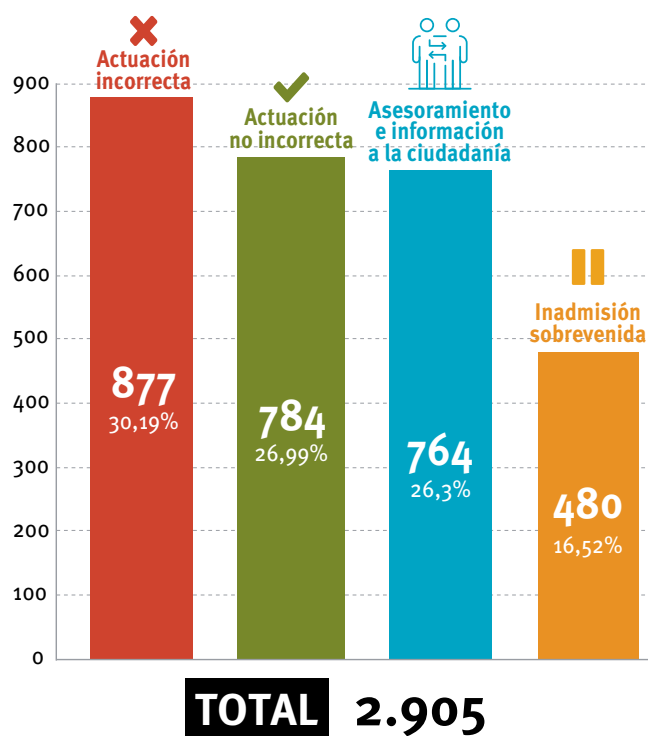
Gráfico 8.
Estado de los expedientes



Además, entre el total de expedientes concluidos, aquellos en los que el Ararteko, mediante la tramitación del expediente, asesora e informa a la ciudadanía sobre sus derechos y les orienta sobre el modo más adecuado de ejercerlos, comportan una cifra reseñable, que aumenta en un 25,45% respecto del año pasado.

Por último, cabe señalar que, una vez iniciada la tramitación, es posible que aparezcan una serie de circunstancias que impiden al Ararteko continuar con su labor de investigación, como es el caso de la duplicidad sobrevenida con otras defensorías o el inicio, tras la formulación de la queja, de un proceso judicial, entre otros. En estos casos, los expedientes figuran bajo la categoría de inadmisión sobrevenida.

Gráfico 9.
Expedientes concluidos en 2024



5. Actuaciones de oficio

El Ararteko tiene la facultad para incoar, a iniciativa propia, una investigación cuando tiene sospechas de la existencia de un posible incumplimiento de legalidad, una vulneración de derechos, o llama su atención la manifiesta necesidad de mejora de las actuaciones públicas en un ámbito determinado. Esta potestad, reconocida por la Ley del Ararteko, es una herramienta valiosa que permite a la institución actuar de manera proactiva, sin necesidad de que la ciudadanía formalice la queja o consulta ante posibles actuaciones incorrectas de la Administración.

En 2024, el Ararteko ha tramitado **28 actuaciones de oficio, entre las que se encuentran 16 expedientes de oficio, 6 visitas de inspección y 6 iniciativas de seguimiento** a recomendaciones del Ararteko o a cuestiones particulares. Destacan por áreas, las de infancia y adolescencia en desprotección e inclusión social, seguidas de las áreas de personas en prisión, medio ambiente y seguridad.

Tabla 9.
Distribución por áreas de los expedientes de oficio

Área	Nº	%
Infancia y adolescencia (en desprotección)	7	25
Inclusión social	6	21,4
Personas en prisión	4	14,3
Medio ambiente	3	10,7
Seguridad	3	10,7
Familias	2	7,1
Educación	1	3,6
Hacienda	1	3,6
Justicia	1	3,6
Total	28	100

En el **informe separado de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia** también se hace referencia a estas actuaciones de oficio, cuando afectan a niños, niñas y adolescentes. Entre ellas se incluyen, además de las señaladas en este cuadro como relativas a infancia y adolescencia en desprotección, otras computadas en otras áreas de trabajo, pero que afectan directamente a niñas, niños y adolescentes.

De las siete actuaciones referidas al ámbito de los servicios sociales para infancia en desprotección, dos se iniciaron tras el cierre por denuncias de abuso y maltrato de un recurso de acogimiento residencial para adolescentes con problemas graves de conducta en Aragón, en el que los servicios forales de Bizkaia y Gipuzkoa tenían plazas concertadas. Otras dos tienen relación con la acogida a menores migrantes sin referentes familiares en Bizkaia,

territorio en el que se incrementó de manera importante la llegada y el consiguiente tensionamiento del sistema. También se ha dado adecuado seguimiento a la atención prestada a los niños, niñas y adolescentes tutelados por las Entidades Públicas de Protección.

La actuación señalada en el área de Hacienda tiene también impacto en niños, niñas y adolescentes tutelados, al investigar cuestiones tributarias de familias acogedoras.

Además, desde la Oficina de la Infancia y la Adolescencia se han hecho labores de coordinación en dos actuaciones de oficio en el ámbito de familia: la primera, en relación con las dificultades que encuentran algunas familias numerosas en la tramitación de los títulos que reconocen dicha condición; la segunda, por la imposibilidad de apostilla en los certificados de nacimiento de niños y niñas ucranianos.

Por último, esta oficina también ha colaborado en el seguimiento a la situación de la segregación escolar y los efectos de las medidas implantadas por el Departamento de Educación en Ordizia, y tomó parte en la actuación en torno a la visita al recurso socioeducativo para adolescentes infractores “Ur-gozo”.

En lo que respecta al **área de inclusión social**, el Ararteko ha querido conocer mejor el incremento en las necesidades y la diversidad de los asuntos que se atienden en los servicios municipales de emergencia social. Para ello, se han llevado a cabo hasta 5 visitas a servicios municipales especializados de ayuntamientos con poblaciones grandes, como Barakaldo, Bilbao y Donostia/San Sebastián. El área de inclusión social también ha impulsado un expediente en relación con la intervención llevada a cabo por una dotación policial de un edificio ocupado por personas en situación de sinhogarismo.

El **área de personas en prisión** ha impulsado expedientes de oficio en relación con la muerte de tres personas presas en los centros penitenciarios de Basauri y de Zaballa, y ha dado seguimiento a las recomendaciones realizadas por el Ararteko sobre la atención sociosanitaria a la salud mental de las personas presas en Euskadi. Desde el **área de medio ambiente**, se han iniciado tres expedientes de oficio para conocer las medidas administrativas adoptadas para reparar los posibles daños medioambientales derivados del vertido de pellets de plástico en la costa vasca. Por último, el área de **seguridad** ha iniciado tres actuaciones de oficio: una, tras tener conocimiento de la muerte de una persona en presencia de la policía; otra, en el caso de dos mujeres que posiblemente resultaron heridas por impactos de pelotas de foam lanzadas por la Ertzaintza; y, una tercera, en relación con una investigación interna de un ayuntamiento para determinar si los agentes hicieron un uso adecuado de las armas de fuego, en el contexto de un suceso con personas heridas por disparos.

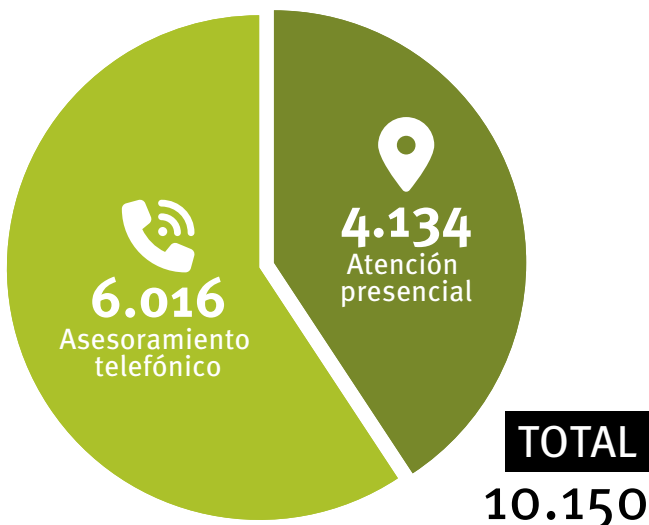
6. Actividad de las oficinas de atención directa

La atención directa a la ciudadanía es un servicio que el Ararteko ofrece a todas las personas que se acercan a la institución para iniciar una queja o consulta. Se trata de un servicio esencial para el cumplimiento de la misión atribuida al Ararteko, que la institución presta mediante las oficinas de atención a la ciudadanía, situadas en cada uno de los tres territorios de Euskadi. Dichas oficinas de atención a la ciudadanía se han configurado en los años de funcionamiento de esta institución como una herramienta clave para la defensa y promoción de los derechos de la ciudadanía, que además garantizan la presencia territorial de la institución.

La atención ciudadana es el primer contacto de las personas con la institución y juega un papel crucial en la orientación que, con frecuencia, éstas necesitan para abordar la situación o problema que las ha llevado hasta al Ararteko. La atención presencial es especialmente necesaria para atender a personas y colectivos más vulnerables y sirve para escuchar directamente su voz y ofrecer una escucha y asesoramiento ajustados a sus necesidades, además de “traducir” y acercar el Derecho a la gente sencilla y aclarar también a las personas, de una manera cercana, cuando no tengan razón en algunas de sus pretensiones. Además de la atención presencial, las oficinas de atención directa también se ocupan de ofrecer asesoramiento telefónico a toda la ciudadanía, facilitando, así, una mayor accesibilidad.

En 2024, mediante la atención directa, el Ararteko ha respondido a un total de 10.150 solicitudes de atención presencial y asesoramiento telefónico, lo que supone un aumento notable del 7% respecto del año anterior. Las 4.134 citas atendidas de manera presencial se acercan a cifras anteriores, mientras que los 6.016 asesoramientos telefónicos suponen un alza notable. La oficina de Bilbao, que abarca la población más grande (Bizkaia), es la que destaca por tener una mayor actividad entre las tres oficinas, y en 2024, sus actuaciones aumentaron un 33%.

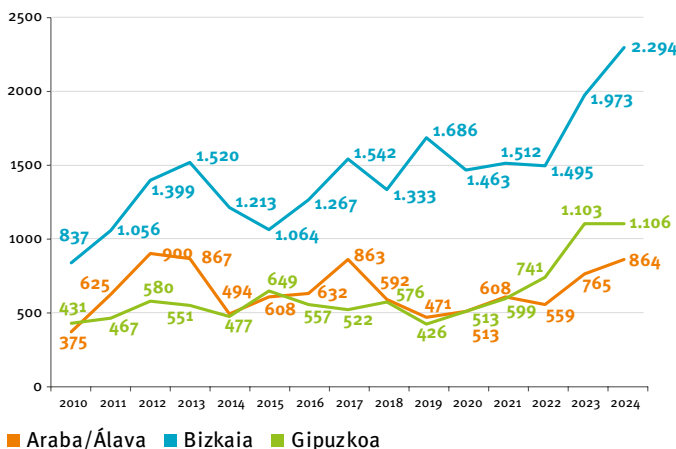
Gráfico 10.
Número de atenciones presenciales y asesoramientos telefónicos en las oficinas de atención directa



7. Estadística sociológica: distribución territorial de los expedientes, tipología de las personas reclamantes y canal de entrada de las reclamaciones

7.1. Distribución territorial de los expedientes

Gráfico 11.
Evolución de la distribución territorial de los expedientes registrados según su origen (2010-2024)*

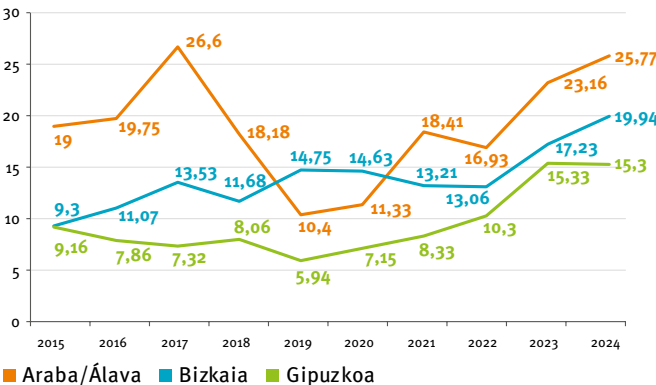


*Los datos de evolución desde el inicio de la actividad del Ararteko (1989) pueden consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

Distribución territorial de los expedientes registrados por cada 10.000 habitantes

En esta sección, se pretende conocer mejor el nivel de representatividad de los expedientes registrados en función de la población de cada territorio histórico. Así, mientras que, en términos absolutos, el número más elevado de expedientes registrados parece proceder del Territorio Histórico de Bizkaia, al tomar en cuenta la población, se constata que desde Araba/Álava se registra, en proporción a su población, un mayor índice de expedientes. Ello induce a pensar que el mayor grado de conocimiento de la institución se da en ese territorio alavés, donde está la capital y sede principal de las instituciones políticas vascas y, en consecuencia, con una mayor visibilidad también de la institución del Ararteko. Este dato plantea, por lo demás, la necesidad de que la institución se dé a conocer con mayor fuerza en los otros dos territorios.

Gráfico 12. Distribución territorial de los expedientes registrados por cada 10.000 habitantes (2015-2024)*



*Los datos de evolución desde el inicio de la actividad del Ararteko (1989) pueden consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

Distribución dentro de cada territorio

Esta sección muestra la prevalencia de expedientes, según la procedencia territorial del ciudadano o la ciudadana que inicia la queja o consulta. Al igual que el año pasado, en 2024, tanto en Bizkaia como en Gipuzkoa, el número de reclamantes que residen en otros municipios fuera de la capital es mayor, con valores que superan el 60%. Mientras que en Araba/Álava, más del 78% de los expedientes los inician personas que residen en Vitoria-Gasteiz.

Tabla 10. Distribución de los expedientes según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

ARABA/ÁLAVA	Nº	%
Vitoria-Gasteiz	675	78,12
Otros municipios	189	21,88
Total	864	100

BIZKAIA	Nº	%
Bilbao	734	32
Otros municipios	1.560	68
Total	2.294	100

GIPUZKOA	Nº	%
Donostia/San Sebastián	407	36,76
Otros municipios	699	63,24
Total	1.106	100

7.2. Perfil de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2024 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores, tan solo un ligero aumento de las quejas y consultas planteadas por los hombres.

Gráfico 13. Distribución de las quejas y consultas recibidas según las características de las personas reclamantes

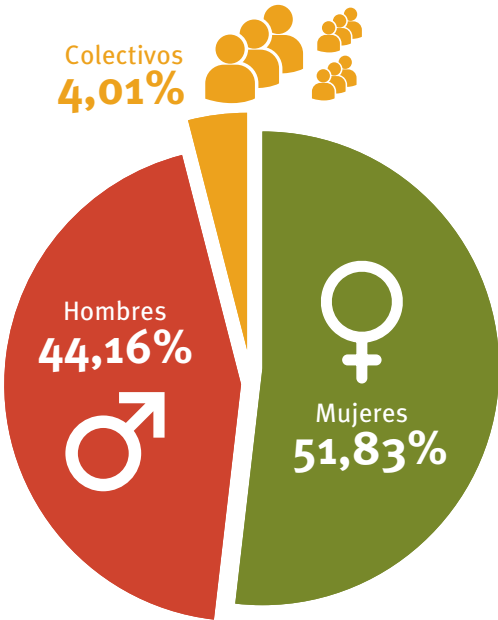


Tabla 11.
Distribución de los expedientes por sexo y área*

Distribución de los expedientes por sexo y área	% de mujeres	% de hombres
Personas gitanas y otras minorías culturales	100	-
Personal al servicio de las administraciones públicas	72,09	26,79
Educación	68,33	26,24
Justicia	62,07	34,48
Personas mayores y personas en situación de dependencia	60,78	37,25
Infancia y adolescencia	58,97	28,21
Familias	56,52	43,48
Trabajo y Seguridad Social	56,25	43,75
Salud	55,10	43,54
Vivienda	54,59	43,12
Personas con discapacidad	49,35	49,35
Inclusión social	49,33	50,10
Personas inmigrantes	46,67	46,67
Rechazadas	45,75	48,58
Defensores del pueblo	45,24	52,38
Igualdad e Integridad de las mujeres	44,44	33,33
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	41,73	53,38
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	39,29	50
Hacienda	39,27	58,12
Medio ambiente	38,71	39,17
Urbanismo y ordenación del territorio	37,06	53,15
Seguridad	36,63	62,21
Obras públicas, transportes e infraestructura	34,88	53,49
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	30,30	65,91
Ordenación de la actividad económica	28	62,67
Personas en prisión	26,92	67,95
Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria	-	25
Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales	-	50

*El cómputo total de los porcentajes no llegan al 100% porque las quejas y consultas colectivas no se categorizan por sexo.

El análisis por sexo de las quejas formuladas ante el Ararteko evidencia que las mujeres destacan como reclamantes en algunas áreas. Entre ellas, resulta especialmente significativo que en el colectivo de personas gitanas y otras minorías culturales solo ha habido mujeres que han reclamado al Ararteko. Llama mucho la atención este dato, que indica un progresivo empoderamiento de estas mujeres a la hora de reclamar sus derechos.

Además, destacan, por la iniciativa de las mujeres, en este orden, las áreas de personal al servicio de las administraciones públicas (72%), educación (68,3%), justicia (62%) y personas mayores (61%), lo que apunta a ámbitos de especial afectación a las mujeres, o que constituyen importantes polos de inquietud para ellas en lo que respecta a las actuaciones de las administraciones públicas. En cambio, son las áreas de personas en prisión (68%), administración electrónica (65%) y actividad de ordenación económica (63%) las que suscitan la preocupación mayoritaria de los hombres como reclamantes. Estos datos merecen, sin duda, una atención en clave de igualdad de mujeres y hombres, en la medida en que pueden reflejar una división estereotipada de las preocupaciones que afectan a cada uno de los sexos.

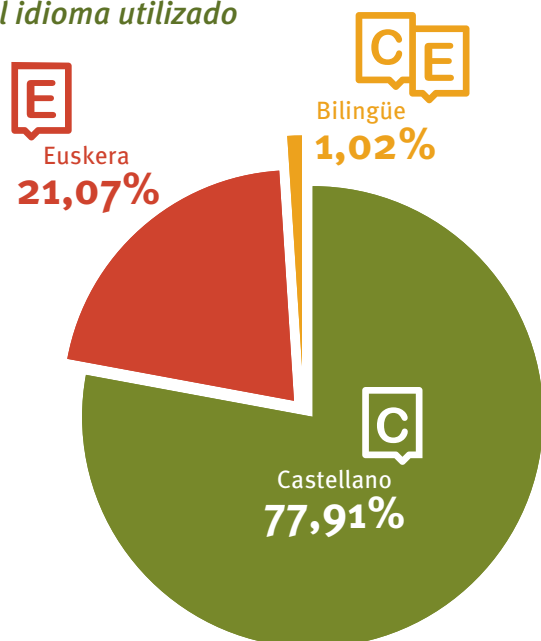
Otro dato que llama la atención respecto a quiénes reclaman en las distintas áreas es que los dos ámbitos en los que más quejas han sido presentadas por grupos son el de medio ambiente y el de igualdad de mujeres y hombres (con más de un 20% de reclamantes grupales en ambas áreas), lo que apela a la importancia de la sociedad civil organizada en estas materias.

7.3. Idioma utilizado en la presentación de la queja o consulta

Un año más, el castellano continúa siendo la lengua mayoritariamente utilizada por la ciudadanía a la hora de presentar las quejas y las consultas ante el Ararteko. Las reclamaciones formuladas en euskera descienden de forma ligera, y representan el 21%.

En las comunicaciones con las personas reclamantes, el criterio utilizado en la institución del Ararteko es el de tramitar la reclamación en el idioma elegido por el ciudadano o ciudadana al presentarla. En su relación con las administraciones afectadas, así como cuando el Ararteko inicia un expediente de oficio, la comunicación se realiza en las dos lenguas oficiales de la CAE.

Gráfico 14.
Distribución de los expedientes según el idioma utilizado



7.4. Canal para presentar las quejas y consultas

La ciudadanía sigue prefiriendo el canal electrónico para presentar su queja o consulta ante el Ararteko. En 2024, esta tendencia a favor del canal electrónico ha seguido aumentando, hasta representar el 73,36% del total, mientras que las reclamaciones presentadas de forma presencial en las oficinas de atención directa han disminuido ligeramente.

Gráfico 15.
Distribución de las quejas y consultas según su forma de presentación por la ciudadanía



8. Opinión de las personas usuarias

8.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias

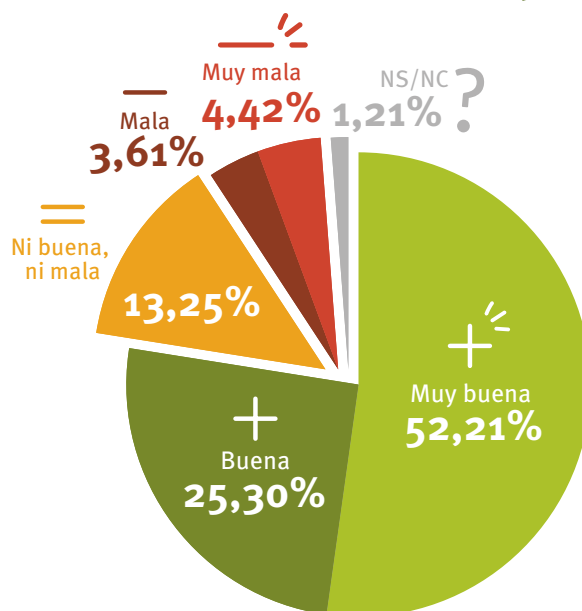
Hace ya algunos años, el Ararteko inició una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer la experiencia de las personas que se acercan a la institución y, gracias a esta información, identificar áreas de mejora en el funcionamiento de la institución.

Esta opinión se solicita a la ciudadanía al final del proceso de tramitación del expediente, en modo de un cuestionario que se envía a la persona reclamante, solicitando 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.

A la hora de valorar los resultados, un dato a tener en cuenta es, en qué grado, el Ararteko ha concluido que la actuación de la administración objeto de queja ha sido incorrecta. En ese sentido, cabe recordar que, en 2024, ese porcentaje ha sido cercano al 53%.

En 2024, la valoración ciudadana de la intervención del Ararteko es netamente positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta. De forma similar al año pasado, más del 77% de las personas reclamantes valoran la atención dispensada por el personal del Ararteko como buena o muy buena.

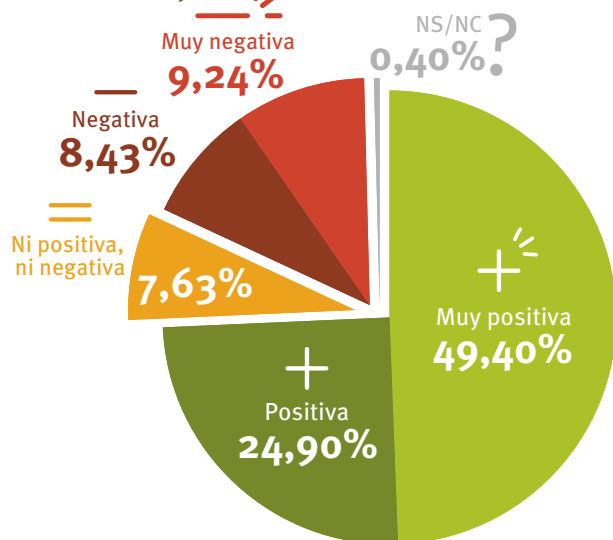
Gráfico 16.
¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía...)?



Por encima del 74% de las personas encuestadas valoran la intervención, en términos globales, del Ararteko de manera muy positiva o positiva.

Gráfico 17.

¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



Más del 80% de las personas encuestadas asegura que recomendarían acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

Gráfico 18.

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

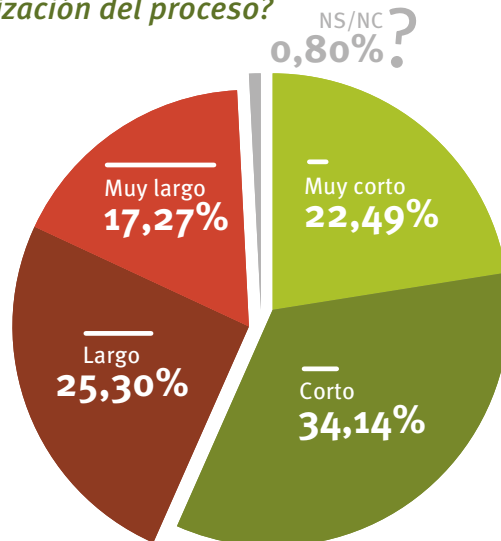


La opinión respecto a la duración del proceso de tramitación de la queja también mejora respecto a años anteriores, cuando más de la mitad de las personas encuestadas valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

La dificultad de esta pregunta radica en que un elemento decisivo en la duración total del proceso de tramitación de los expedientes, y que escapa del ámbito de control del Ararteko, es la actitud más o menos colaboradora de la administración. En todo caso, el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko es inferior a 63 días.

Gráfico 19.

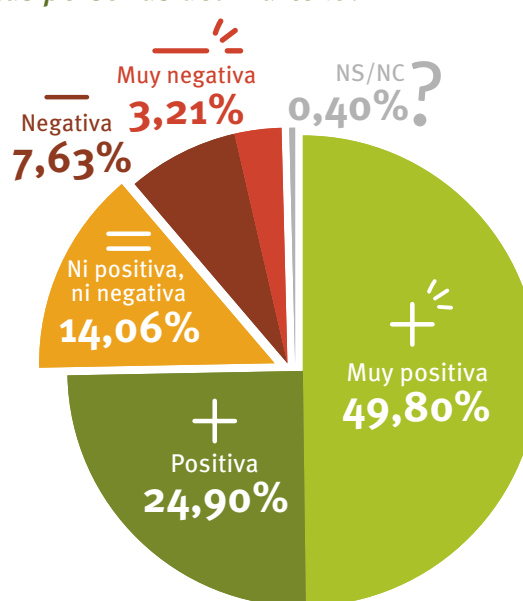
¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?



Casi un 75% de las personas encuestadas describen la profesionalidad de las personas que integran la institución del Ararteko como muy positiva o positiva.

Gráfico 20.

¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?



Otro dato que cabe resaltar es el alto nivel de conocimiento que muestran las personas reclamantes encuestadas respecto a dos instrumentos de importancia en su interacción

con el Ararteko. Así, el 74% de las personas dice conocer la [página web](#) del Ararteko, que sirve como elemento básico para ofrecer información sobre nuestras actuaciones y servicios. Además, el 50% dice conocer la carta de servicios del Ararteko, que compendia todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos.

8.2. Quejas y sugerencias en relación con la Carta de Servicios, y solicitudes de acceso a la información del Ararteko

Desde el año 2012, se ha favorecido la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko a la ciudadanía, y en la reforma de la [Carta de Servicios del Ararteko](#), 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 2024, el Ararteko ha recibido 21 quejas o sugerencias relacionadas con la Carta de Servicios; de ellas 16, para expresar discrepancias con la atención recibida en algún servicio de la institución, o con el contenido de las resoluciones dictadas por el Ararteko en su expediente de queja. También se ha recibido una sugerencia para mejorar el servicio prestado a la ciudadanía. Además, cuatro quejas se han referido a cuestiones relacionadas con el canal electrónico, como los formularios web y la sede electrónica del Ararteko. Las quejas y sugerencias recibidas han sido de gran utilidad para el Ararteko, ya que han permitido, en algunos casos, mejorar nuestros servicios. A todas ellas se les ha prestado, en todo caso, la atención adecuada en los términos y plazos establecidos en la Carta de Servicios del Ararteko.

El Ararteko también garantiza el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública en poder de la institución, de acuerdo con lo dispuesto en la [Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno](#). El año 2024, el Ararteko dio respuesta a 64 solicitudes, que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información requerida en la forma y plazos prescritos. La gran mayoría de las solicitudes pedían el acceso a la documentación del expediente que el propio ciudadano o ciudadana había impulsado en el Ararteko. También se ha pedido información sobre estudios, memorias de conferencias e informes del Ararteko, además de material y datos que la institución pudiera tener en relación con cuestiones que generan preocupación social, como riesgos en la protección de datos o el cyberbullying.

9. El deber de las administraciones públicas de colaborar con el Ararteko

En cumplimiento de su función de supervisión de la actividad de las administraciones públicas de Euskadi, la institución del Ararteko necesita la colaboración de las administraciones sujetas a su control. En efecto, el procedimiento de tramitación de las quejas y consultas presentadas por la ciudadanía se completa necesariamente con la información que la administración facilita debidamente en relación con el expediente concreto. La mencionada información permite al Ararteko realizar una investigación adecuada de los hechos, con el fin de resolver la queja ciudadana de forma fundada. Esa es precisamente la finalidad de las peticiones de información que el Ararteko eleva a las administraciones cuya actuación debe supervisar. Ese contraste de información necesario, además de servir al básico principio de audiencia a las partes, permite al Ararteko también iniciar un diálogo con la administración afectada que, en el mejor de los casos, puede desembocar en una solución del problema planteado en el curso del propio procedimiento y corregir con ello de un modo más eficaz una posible irregularidad de la actuación contra la que se ha formulado la queja.

Lamentablemente, la persistente falta de colaboración de algunas administraciones en su deber de proveer información a la institución del Ararteko, u otras formas de obstrucción a su labor, como la respuesta insuficiente, ha sido motivo de creciente preocupación para esta institución. La falta de colaboración en el procedimiento menoscaba gravemente la labor institucional de las defensorías, ya que impide la continuación adecuada del procedimiento de tramitación de las quejas, con los efectos negativos que ello tiene para la persona reclamante.

Consciente de esta realidad, la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko, hace referencia expresa a este deber de las administraciones públicas sometidas a su control de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes y aclaraciones les sean solicitados, dentro del plazo establecido por el Ararteko (artículos 23 y 26). La persistencia en una actividad hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Ararteko por cualquier organismo, por el personal funcional, de dirección, o, en general, al servicio de las administraciones públicas, podrá ser objeto de un informe especial, que el Ararteko podrá, además, destacar en la sección correspondiente del informe anual (artículo 24.2).

El presente apartado pretende, en ese contexto, informar al Parlamento y, por extensión, a la opinión pública en general, sobre aquellas administraciones y organismos que sí se han mostrado especialmente diligentes en colaborar con la institución, así como sobre aquellas otras que, por el contrario, al negar o retrasar su colaboración, han provocado la

imposibilidad de resolver de forma adecuada y en plazo las quejas planteadas por la ciudadanía.

Este año 2024, la colaboración de las diferentes administraciones a las que se ha solicitado información, salvo excepciones, ha discurrido en una tónica de relativa normalidad. No obstante, no faltan ocasiones en las que algunas administraciones muestran una evidente falta de diligencia, lo que denota una actitud poco respetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes.

Ante la falta de colaboración de las administraciones, la institución del Ararteko tiene a su disposición herramientas para recordarles su deber de colaborar, como los requerimientos y, en última instancia -si aquellos no son atendidos-, los apercibimientos, que sirven como aviso ante una conducta que puede ser constitutiva de un delito contra las instituciones y la división de poderes, recogido en el Código Penal. Con todo, el Ararteko emplea estas medidas con prudencia, ponderando siempre las variables que inciden en la gestión administrativa y con la finalidad evidente de poder dar una respuesta eficaz y rápida a las personas que han planteado su queja.

A continuación, se ofrecen los datos correspondientes al año 2024, que incluye el listado de (1) las administraciones y otros organismos que, habiendo actuado de forma especialmente diligente, no han recibido ningún requerimiento, (2) aquellas otras que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento, y, por último, (3) los apercibimientos realizados a lo largo del año a aquellas administraciones que no han respondido a los requerimientos previos.

9.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2024

En esta sección se recoge el listado de las administraciones y organismos que, ante la petición de información efectuada por el Ararteko en el trámite de expedientes iniciados con motivo de quejas ciudadanas frente a alguna de sus actuaciones, han colaborado de manera diligente con esta institución y, por lo tanto, no han precisado de requerimientos. Los datos reflejan el total de expedientes tramitados ante las diferentes administraciones vascas (autonómica, foral y local) y otros organismos, con la referencia al departamento concreto, en el caso de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de las distintas administraciones forales.

A) Gobierno Vasco*

Departamento	Nº
Alimentación, Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2
Cultura y Política Lingüística	
EITB	2
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	5
Gobernanza Pública y Autogobierno	4
IVAP / HAEE	2
Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno	17
Hacienda y Finanzas	2
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	5
Justicia y Derechos Humanos	14
Movilidad Sostenible	2

*La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental que ha aprobado el Gobierno Vasco para la Legislatura XIII.

B) Diputaciones forales

DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA 	Nº
Cultura y Deporte	1
Desarrollo Económico e Innovación	1
Empleo, Comercio, Turismo y Administración Foral	1

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA 	Nº
Hacienda y Finanzas	7
Transportes, Movilidad y Turismo	5
Administración Pública y Relaciones Institucionales	3
Medio Natural y Agricultura	2

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA 	Nº
Equilibrio Territorial Verde	5
Gobernanza	3
Hacienda y Finanzas	3
Cultura, Cooperación, Juventud y Deportes	2

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Amurrio	6
Armiñón	1
Arratzua-Ubarrundia	1
Artziniega	2
Asparrena	1
Elciego	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	2
Okondo	1
Zambrana	2

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Abornikano	1
Nanclares de la Oca	2

Territorio Histórico de Bizkaia

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Abadiño	3
Amorebieta	5
Arrankudiaga	1
Artea	1
Berriatua	1
Busturia	1
Ea	2
Ereño	1
Ermua	1
Etxebarri	3
Gamiz-Fika	1
Güeñes	1
Igorre	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Lekeitio	4
Mallabia	1
Markina-Xemein	2
Ondarroa	1
Portugalete	1
Urduliz	4
Usansolo	2
Zeberio	2
Zierbena	2
Ziortza-Bolibar	2

Territorio Histórico de Gipuzkoa

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Arrasate / Mondragón	4
Astigarraga	2
Ataun	1
Azkoitia	5
Bergara	5
Elgoibar	2
Eskoriatza	2
Ezkio-Itxaso	1
Hernani	4
Hondarribia	2
Legazpi	1
Legorreta	1
Mendaro	1
Mutiloa	1
Oñati	2
Urretxu	3
Usurbil	2
Villabona	4
Zarautz	7
Zestoa	1
Zumaia	1

D) Otros organismos públicos

	Nº
EVE –Ente Vasco de la Energía	14
URA – Agencia Vasca del Agua	7
Consortio de Transportes de Bizkaia	2
Consortio Mungialde de Servicios Sociales	2
Gipuzkoako Urak	2
Bidasoa Activa. Agencia de Desarrollo del Bidasoa	1
EUDEL	1
Servicios de Txingudi	1
TABAKALERA. Centro Internacional de Cultura Contemporánea	1

9.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2024

En esta sección se recoge el listado de las administraciones y organismos a las que esta institución ha tenido que recordar su deber de colaborar, mediante requerimientos, ante la falta de respuesta a la petición de información efectuada por el Ararteko en el trámite de expedientes iniciados con motivo de quejas ciudadanas frente a alguna de sus actuaciones. Los datos reflejan el total de expedientes tramitados ante las diferentes administraciones (autonómica, forales y locales) y otros organismos, con la referencia al departamento concreto, en el caso de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de las distintas administraciones forales. Los referidos datos han sido clasificados incorporando los siguientes criterios:

-  **(1)** número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2024.
-  **(2)** número de expedientes con petición de información en el año 2024, en cuya tramitación se ha efectuado un requerimiento.
-  **(3)** porcentaje de expedientes con requerimiento sobre el total de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el 2024.

A) Gobierno Vasco

	(1)	(2)	(3)
Departamento			
Cultura y Política Lingüística	2	1	50
Economía, Trabajo y Empleo	220	209	95
Educación	206	99	48,06
Industria, Transición Energética y Sostenibilidad	5	1	20
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	28	7	25
Salud	16	8	50
SVS / Osakidetza	88	55	62,5
Seguridad	26	10	38,46
Trabajo y Empleo	14	6	50
Turismo, Comercio y Consumo			
Kontsumobide	4	1	25
Vivienda y Agenda Urbana	67	22	32,84

B) Diputaciones forales

	(1)	(2)	(3)
 DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA			
Políticas Sociales	17	9	52,94
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	9	1	11,11
Movilidad Sostenible e Infraestructuras Viarias	4	1	25
Equilibrio Territorial y Ordenación del Territorio	2	2	100

	(1)	(2)	(3)
 DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA			
Acción Social	40	5	12,5
Infraestructuras y Desarrollo Territorial	4	1	25
Euskera, Cultura y Deporte	3	1	33,33
Promoción Económica	1	1	100

	(1)	(2)	(3)
 DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA			
Cuidados y Políticas Sociales	7	3	42,86
Infraestructuras Viarias	6	1	33,33
Movilidad, Turismo y Ordenación del Territorio	6	1	16,67
Promoción Económica y Proyectos Estratégicos	1	1	100

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA	?	?	%
Laguardia	4	3	75
Legutio	3	2	66,66
Laudio / Llodio	3	2	66,66
Oyón/Oion	1	1	100
Erriberagoitia / Rlibera Alta	1	1	100
Urkabustaiz	5	2	40
Valdegovía / Gaubea	2	2	100
Vitoria-Gasteiz	47	12	25,53
Zuia	2	1	50



	(1)	(2)	(3)
JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA	?	?	%
Etura	1	1	100
Urbina	1	1	100

Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA	?	?	%
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	2	1	50
Arrigorriaga	4	1	25
Bakio	2	1	50
Balmaseda	3	2	66,66
Barakaldo	24	10	41,66
Barrika	1	1	100
Basauri	7	2	28,57
Berango	1	1	100
Bermeo	4	2	50
Bilbao	63	1	1,58
Derio	5	1	20



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA	?	?	%
Dima	1	1	100
Durango	11	5	45,45
Elorrio	2	1	50
Erandio	9	4	44,44
Errigoiti	1	1	100
Etxebarría	2	1	50
Fruiz	3	1	33,33
Galdakao	4	1	25
Galdames	3	2	66,66
Gernika-Lumo	3	1	33,33
Getxo	29	6	20,68
Gordexola	1	1	100
Gorliz	5	4	80
Leioa	6	1	16,66
Lemoiz	3	2	66,66
Loiu	3	1	33,33
Mungia	10	3	30
Muskiz	4	2	50
Ortuella	1	1	100
Plentzia	4	1	25
Santurtzi	14	3	21,42
Sestao	11	2	18,18
Sondika	4	1	25
Sopelana	4	1	25
Sopuerta	4	1	25
Trucios-Turtzioz	1	1	100
Valle de Trápaga-Trapagaran	12	4	33,33
Zaldibar	1	1	100
Zalla	3	3	100
Zamudio	2	1	50
Zeanuri	1	1	100

Territorio Histórico de Gipuzkoa



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA	i	?	%
Albiztur	1	1	100
Andoain	3	1	33,33
Azpeitia	6	3	50
Beasain	2	1	50
Deba	4	2	50
Donostia / San Sebastián	56	13	23.21
Eibar	2	1	50
Errenteria	11	5	45,45
Irun	11	2	18,18
Lasarte-Oria	6	5	83,33
Lazkao	2	1	50
Lizartza	1	1	100
Mutriku	1	1	100
Oiartzun	5	1	20
Ordizia	2	1	50
Orio	1	1	100
Pasaia	5	1	20
Soraluze-Placencia de las Armas	2	1	50
Tolosa	9	3	33,33
Urnietta	4	2	50
Zerain	2	1	50
Zumarraga	4	1	25

D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
	i	?	%
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	11	3	27,27
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	7	1	14,29
Haurreskolak	4	2	50
Fundación Escuela Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz	3	1	33,33
Metro Bilbao	2	1	50
Mancomunidad de la Merindad de Durango	1	1	100

9.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2024

El pasado año, esta institución se ha visto en la obligación de realizar un total de 19 apercibimientos, dirigidos singularmente a responsables municipales y a dos departamentos del Gobierno Vasco. No obstante, cabe destacar con satisfacción que, como puede observarse en las siguientes tablas, al tiempo de cerrar la elaboración de este informe, todos los apercibimientos han sido atendidos.

A) Gobierno Vasco

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Cultura y Política Lingüística	Consejero	Bingen Zupiria	234/2024	Declaración de bienes de interés cultural	15/05/2024	Recibido
Trabajo y Empleo	Consejera	Idoia Mendia	1400/2023	Participación en una oferta de empleo gestionada por Lanbide	07/02/2024	Recibido

B) Diputaciones forales

- Diputación Foral de Gipuzkoa

AYUNTAMIENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Infraestructuras Viarias	Diputada Foral	María Ubarretxena	3325/2023	Silencio administrativo	06/03/2024	Recibido

C) Ayuntamientos

- Territorio Histórico de Araba/Álava

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Laguardia	Alcalde	Raúl García Ezkerro	2179/2023	Molestias por olores derivados de las condiciones de insalubridad de una vivienda	27/02/2024	Recibido
Oyón / Oion	Alcalde	José Manuel Villanuevas	891/2024	Contaminación acústica	15/10/2024	Recibido
Vitoria-Gasteiz	Alcaldesa	Maidier Etxebarria	131/2024	Silencio administrativo	28/08/2024	Recibido

- *Territorio Histórico de Bizkaia*

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Abadiño	Alcalde	Mikel Garaizabal	1333/2023	Gestión municipal de los gatos callejeros	07/02/2024	Recibido
Erandio	Alcaldesa	Aitziber Oliban	3532/2023	Silencio administrativo	22/05/2024	Recibido
Galdames	Alcaldesa	Rakel Larruskain	3819/2023	Silencio administrativo	28/05/2024	Recibido
Mungia	Alcaldesa	Alaitz Erkoreka	2167/2024	Silencio administrativo	13/11/2024	Recibido
Ortuella	Alcalde	Saulo Nebreda	2121/2024	Silencio administrativo	23/10/2024	Recibido

- *Territorio Histórico de Gipuzkoa*

AYUNTAMIENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Albiztur	Alcalde	Iñaki Orbegozo	2725/2023	Silencio administrativo	06/02/2024	Recibido
Beasain	Alcaldesa	Leire Artola	1649/2022	Contaminación acústica	06/05/2024	Recibido
			1663/2022	Contaminación acústica	06/05/2024	Recibido
			1665/2022	Contaminación acústica	06/05/2024	Recibido
			194/2024	Contaminación acústica	21/05/2024	Recibido
Donostia / San Sebastián	Alcalde	Eneko Goia	3881/2023	Silencio administrativo	28/06/2024	Recibido
Lizartza	Alcalde	Iñaki Azpiroz	1049/2024	Silencio administrativo	29/11/2024	Recibido

D) Otros organismos públicos

	CARGO	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Urbide-Consortio de Aguas de Álava	Presidente	363/2023	Silencio administrativo	07/02/2024	Recibido



SUPERVISIÓN

de la actuación de las administraciones
públicas en el ámbito del País Vasco

Capítulo

II

CAPÍTULO II

SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO DEL PAÍS VASCO

El Ararteko tiene atribuida la misión esencial de salvaguarda de los derechos de las personas en Euskadi, frente a las posibles irregularidades, negligencias, abusos, o, en general, frente a cualquier actuación incorrecta en que puedan incurrir las administraciones públicas vascas en el ejercicio de sus competencias y funciones. Para ello, dispone de dos instrumentos básicos:

- La tramitación y resolución de los expedientes de queja formulados a iniciativa de la ciudadanía (ya sea presencialmente, en cualquiera de las tres oficinas del Ararteko, por correo, o por internet a través de la página web del Ararteko). Ello comporta igualmente el seguimiento de las resoluciones o recomendaciones ya emitidas por el Ararteko con motivo de dichas quejas.
- Las actuaciones de oficio, es decir, a iniciativa de la propia institución. Se trata de supuestos en los que el Ararteko adopta una posición proactiva e inicia una actuación por cuenta propia, cuando detecta una actuación administrativa que sea susceptible de afectar de manera significativa a alguno de los derechos fundamentales, o de vulnerar la legalidad vigente, o en aquellos casos en los que considera necesario conocer mejor un aspecto del funcionamiento de las administraciones públicas a cuya supervisión está llamado.

Durante el año 2024 la ciudadanía ha presentado quejas y consultas en diferentes áreas y sobre una amplia tipología de asuntos. A lo largo del año se han iniciado, además, 16 expedientes de oficio y seguimiento, entre los que destacan, por razón del ámbito material, los iniciados por las áreas de medio ambiente, seguridad, personas en prisión y por la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko.

En este capítulo se estructuran todas estas actuaciones, agrupándolas según las diferentes áreas materiales en 16 apartados, titulados con el nombre correspondiente a las mencionadas áreas en las que se organiza el trabajo de la oficina del Ararteko. En cada una de ellas se analizarán los datos de actividad más representativos y se llevará a cabo una exposición, separada en bloques temáticos, de las quejas más relevantes tramitadas. Así mismo, en los casos en los que sean relevantes para el trabajo del área, se dará cuenta de las novedades legislativas que hubieran podido producirse durante la anualidad de referencia.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas presentadas, en el año 2024 llama la atención que los ámbitos en los que más quejas se formulan son -con una cifra de reclamaciones que prácticamente dobla al segundo grupo de áreas con actividad más elevada- las áreas de inclusión social, especialmente por lo que respecta a las prestaciones económicas de garantía de ingresos, y de salud, en relación con las prestaciones del sistema sanitario. El ámbito de la salud es, en efecto, uno de los que más ha aumentado en 2024.

Las otras áreas de mayor intensidad en su actividad, que se sitúan en el segundo grupo de áreas por razón del número de reclamaciones, son las de bienes y servicios de las administraciones públicas, concernientes especialmente al ámbito de las administraciones locales, así como las áreas de medio ambiente, educación, vivienda y personal de las administraciones públicas.

Aunque esto se expone con más detalle en el capítulo I de este informe, cabe referirse someramente en este punto a que, en el análisis por sexo de las quejas formuladas ante el Ararteko, las mujeres han destacado como reclamantes en

las áreas de personal al servicio de las administraciones públicas (72%), educación (68,3%), justicia (62%) y personas mayores (61%), lo que apunta a ámbitos de especial afectación a las mujeres, o que constituyen importantes polos de inquietud para ellas en lo que respecta a las actuaciones de las administraciones públicas. En cambio, son las áreas de personas en prisión (68%), administración electrónica (65%) y actividad de ordenación económica (63%) las que suscitan la preocupación mayoritaria de los hombres como reclamantes. Estos datos merecen, sin duda, una atención en clave de igualdad de mujeres y hombres, en la medida en que pueden reflejar una división estereotipada de las preocupaciones que afectan a cada uno de los sexos.

Otro dato que llama la atención respecto a quiénes reclaman en las distintas áreas es que los dos ámbitos en los que más quejas han sido presentadas por grupos son el de medio ambiente y el de igualdad de mujeres y hombres (con más de un 20% de reclamantes grupales en ambas áreas), lo que apela a la importancia de la sociedad civil organizada en estas materias.

Además de dar cuenta de las quejas y actuaciones de oficio más destacadas llevadas a cabo por cada área de trabajo, se exponen igualmente otras actuaciones desarrolladas en el área a iniciativa propia, en el ejercicio de la función de promoción de derechos de las personas que también corresponde a la institución del Ararteko. Se trata de actuaciones relativas a la colaboración con la sociedad civil organizada, reuniones con distintas administraciones, inspecciones y visitas de recursos públicos, o declaraciones públicas y comunicados, participación en jornadas o eventos, así como informes o estudios, cuando hayan tenido una

relevancia clave en el trabajo del área a lo largo del año. Para finalizar, se incorpora en cada área un apartado de síntesis de toda la actividad expuesta, que permita obtener una información sucinta del estado de la cuestión y los asuntos más relevantes para el área, en el ejercicio de 2024.

Merece la pena mencionar la mecánica de trabajo del Ararteko en relación tanto con las quejas escritas remitidas al Defensor del Pueblo como con aquellas quejas que se rechazan, ya que, en todas ellas se realiza un trámite abreviado y un análisis de viabilidad y de competencia, de forma que, mediante el estudio individualizado de cada queja, se garantiza evitar duplicidades en la actividad del Ararteko.

Por ello, incluso en aquellos expedientes que no llegan a finalizarse con recomendaciones o resoluciones, ha de constatarse esa dedicación, que se completa, en muchos casos, con asesoramiento y orientación individualizada a la persona que presenta su queja, sobre la forma idónea de proceder o, lo que es más importante para el Ararteko, apoyando la búsqueda de soluciones a los problemas concretos que plantean las personas, con independencia del trámite formal posible o deseable, o de la propia recomendación a la administración afectada. Con esta forma de trabajo directo y formalmente flexible, el Ararteko, como institución no sujeta por ley a un procedimiento formalizado para el desarrollo de la amplia misión que tiene encomendada, quiere primar la consecución de soluciones materiales por encima de la formalidad que muchas veces impone el procedimiento administrativo, ejerciendo una suerte de intermediación informal que genera muy buenos resultados y produce satisfacción a las personas reclamantes.

Derechos lingüísticos, cultura y deporte

Capítulo

II

1



1. El área en cifras

En 2024 se han registrado 56 quejas escritas en el área, lo que representa un 1,41% del total de las que el Ararteko ha recibido en este periodo. Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

- Actividades deportivas 20
- Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas..... 10
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 7
- Otros aspectos 7
- Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico..... 7
- Actividades culturales..... 3
- Derechos de la ciudadanía 1
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 1

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas en 2024 se encontraban en la siguiente situación:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✗	✓	🗨️	⏸️
52	6	46	5	27	13	1

El Ararteko ha tenido siempre, entre sus competencias, la de supervisar las actuaciones de las administraciones vascas en el ámbito de la cultura y el deporte, así como velar por los derechos lingüísticos de la ciudadanía vasca en su relación con las administraciones, sector público y servicios públicos de la CAE, derivados del régimen de doble oficialidad lingüística¹.

Respecto al ámbito de los derechos lingüísticos, cabe destacar que el artículo 3 de la Constitución Española establece la oficialidad del castellano como lengua oficial del Estado y el régimen de cooficialidad del resto de lenguas en sus respectivas comunidades autónomas, de acuerdo con sus estatutos. Por su parte, el Estatuto de Gernika establece en su artículo 6 la cooficialidad en Euskadi del euskera junto al castellano, estableciendo el derecho de todos sus habitantes a conocer y usar ambas lenguas.

Dada la condición del euskera como lengua minoritaria, se aprobó por el Parlamento Vasco la [Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera](#), que establece los derechos de los ciudadanos y los deberes de los poderes públicos en materia lingüística en el artículo 5, siendo el primero el **derecho a relacionarse en euskera o en castellano oralmente y/o por escrito con la Administración y con cualquier Organismo o Entidad radicado en la Comunidad Autónoma**. Para garantizar el desarrollo y ejercicio de dicho derecho por la ciudadanía, el artículo 5 establece el deber de los poderes públicos de **garantizar el ejercicio de dichos derechos lingüísticos de la ciudadanía, a fin de que sean efectivos y reales**.

En 2024, este derecho ha sido el **pilar central de la labor del Ararteko en el área**, guiando la tramitación de la mayoría de las quejas recibidas. La **gran parte de estas quejas** proviene de personas que se dirigen al Ararteko porque **no han podido ejercer su derecho a recibir atención en euskera en los servicios públicos**.

¹ En este sentido, en 2024, constituye un hito en la normalización lingüística la entrada en vigor del [Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco \(BOPV de 8 de marzo de 2024\)](#).

Esto implica que, después de años de avance en la normalización lingüística, en aquellos casos donde se ha completado el proceso para un puesto público específico en una administración o servicio público que requiere un perfil lingüístico, las administraciones públicas vascas tienen la responsabilidad de asegurar que la ciudadanía pueda ser atendida en euskera. Si no se cumple con esto, el sistema perdería su propósito original. Así, la acreditación de un perfil lingüístico busca garantizar que la persona en ese puesto pueda desempeñarse en euskera. Esta obligación de acreditación está respaldada legalmente por el derecho de la ciudadanía a recibir servicios en euskera, lo que hace que sea exigible legalmente que el profesional correspondiente ofrezca el servicio en este idioma.

Por otro lado, el Ararteko, desde el año 2022, ha venido manifestando al Parlamento Vasco su preocupación respecto a la **petición de atención en euskera**, como desencadenante de situaciones de escalada del conflicto con las **diferentes policías vascas**. Así, ya en el informe al Parlamento Vasco de 2022, el Ararteko señalaba ante situaciones que se han ido repitiendo en años posteriores que: *“En el ámbito de seguridad, el Ararteko quiere mostrar un año más su preocupación por varias quejas en las que el relato de las personas reclamantes es similar, al referir que la solicitud de atención en euskera a los agentes de la policía municipal ha podido conducir en su opinión a generar una situación de conflicto. Una vez más, esta institución ha insistido en la necesaria mejora e implementación de los protocolos lingüísticos² de actuación de las policías, junto a formación específica en materia de derechos lingüísticos, para que se entienda la prestación del servicio en cualquiera de las dos lenguas oficiales como un requisito mínimo de calidad exigible a los agentes, sin que pueda comportar menoscabo alguno en la atención y el trato dado a la ciudadanía”*. Pues bien, durante el 2024, se han producido nuevas quejas cuyo motivo ha sido la **falta de atención en euskera de la policía**, siendo destacable la correspondiente a la **Resolución del Ararteko, de 13 de diciembre de 2024**, por la que recomienda al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco la **adopción de medidas necesarias para garantizar la atención en euskera de la Ertzaintza**, que ha sido aceptada en su integridad por el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco y que se desarrolla en el punto siguiente de este capítulo.

Por otro lado, en los últimos años, el Ararteko ha venido recibiendo un número significativo de **quejas de personas castellanohablantes** que denuncian sentirse discriminadas por las **políticas de fomento del euskera** como lengua minoritaria. En estos casos, la referencia fundamental del Ararteko para analizar las políticas lingüísticas de las administraciones públicas vascas ha sido la **Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias**, firmada en Estrasburgo el 5 de noviembre de 1992, y ratificada por España (en vigor en nuestro ordenamiento jurídico desde

el 1 de agosto de 2001). La Carta establece en el artículo 7.2 que **“La adopción de medidas especiales en favor de las lenguas regionales o minoritarias destinadas a promover una igualdad entre los hablantes de dichas lenguas y el resto de la población y orientadas a tener en cuenta sus situaciones peculiares, no se considerará un acto de discriminación con los hablantes de las lenguas más extendidas”**.

Según considera el Ararteko, implementar acciones que promuevan la normalización del uso del euskera no es per se una forma de discriminación hacia los hablantes de castellano. En este contexto, el Ararteko en la resolución de dichas quejas ha considerado que estas **medidas son necesarias para garantizar la igualdad de derechos lingüísticos dada la condición social y jurídica del euskera como lengua minoritaria**, sin que ello implique un perjuicio para quienes hablan castellano, salvo los casos en los que no se respete su derecho a la elección de la lengua.

En 2024, al igual que en años anteriores, la gestión de las quejas y consultas relacionadas con los derechos lingüísticos se ha llevado a cabo principalmente en colaboración con dos entidades clave:

- La Viceconsejería de Política Lingüística del Departamento Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco. En este sentido debemos destacar dos ámbitos de colaboración:
 - › El Ararteko ha renovado su compromiso con la defensa de los derechos lingüísticos y el euskera mediante la **firma de un convenio** que actualiza y renueva la coordinación y colaboración con el **Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos** del Gobierno Vasco: **Elebide**.
 - › Por otro lado, invitado por la Viceconsejería de Política Lingüística, el Ararteko ha continuado con su participación en el **grupo de juristas expertos** impulsado desde dicha viceconsejería, para analizar desde un punto de vista técnico los aspectos jurídicos y judiciales del proceso de normalización lingüística de las administraciones públicas en la CAE.
- **Hizkuntz Eskubideen Behatokia**: entidad con la que el Ararteko mantiene una coordinación estratégica respecto a las quejas que reciben ambas instituciones. Además, existe un compromiso de colaboración en relación con aquellas quejas relevantes, alineadas con los objetivos comunes que se establecen anualmente entre ambas partes.

En el **ámbito deportivo**, en el que también despliega su trabajo el Ararteko en esta área, esta institución ha seguido recibiendo diversas quejas y consultas de padres y madres que se **oponen a la obligatoriedad de asociar el deporte escolar con el programa multikirola** en el territorio histórico de Gipuzkoa. Asunto que se aborda en el punto siguiente al analizar una queja de varias madres y padres de Gipuzkoa al respecto.

² Protocolo en el que se recojan pautas en relación con el trato a la ciudadanía cuando una persona se dirija en euskera y/o solicite ser atendido en euskera y el/la agente o agentes que interactúe/n con esta persona no sepa euskera o no tenga un nivel suficiente para mantener una conversación.

2. Quejas destacadas

2.1. Falta de atención en euskera de una patrulla de la Ertzaintza

Dos ciudadanos de San Sebastián se dirigieron al Ararteko para denunciar un trato inadecuado de una patrulla de la Ertzaintza 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 y recibir una propuesta de sanción de 602 € en virtud de la [Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo de 2015, de protección de la seguridad ciudadana](#) (LOPSC) por la supuesta negativa a identificarse.

El Ararteko solicitó, hasta en dos ocasiones, información al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco y recibió a los reclamantes y a varios testigos. Así, tras recibir toda la documentación correspondiente a la investigación realizada por la jefatura de asuntos internos de dicho departamento (JAI), el Ararteko ha publicado la [Resolución del Ararteko, de 13 de diciembre de 2024](#), por la que recomienda al Departamento de seguridad del Gobierno Vasco la adopción de medidas necesarias para garantizar la atención en euskera de la Ertzaintza. En dicha recomendación el Ararteko ha concluido que el trato dispensado por los agentes y el registro corporal realizado podía ser considerado como un trato vejatorio y que no existía base legal para la propuesta de sanción, por la negativa de dichos ciudadanos a identificarse.

En su resolución el Ararteko **recomienda** al Departamento de Seguridad:

1. Que garantice la atención en euskera de los agentes de la Ertzaintza, evitando la discriminación de las personas que solicitan ser atendidas en euskera ante el trato de los agentes en castellano.
2. Que garantice un trato respetuoso de los agentes de la Ertzaintza cuando la ciudadanía se dirija a ellos en euskera, e investigue las quejas y denuncias al respecto, según lo señalado en la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre, sobre “El sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales”](#).
3. Que analice las alegaciones presentadas por las personas reclamantes respecto a la propuesta de sanción, por vulneración de la LOPSC, teniendo en cuenta las consideraciones jurídicas expuestas en la resolución.
4. Que considere la posibilidad de remitir una petición institucional de disculpas a las personas reclamantes, de acuerdo con el enfoque restaurativo que el Ararteko viene promoviendo en la actuación de las administraciones públicas con la ciudadanía.

Tras la notificación de la resolución a las personas interesadas y al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco,

el Ararteko ha tenido conocimiento de que los dos procedimientos administrativos sancionatorios, en virtud de la LOPSC, se han archivado, al admitir el departamento las alegaciones de las personas reclamantes, con fundamento en las consideraciones jurídicas expuestas por el Ararteko en su resolución. Asimismo, el consejero de Seguridad ha remitido al Ararteko la aceptación en su totalidad de la recomendación y la recientemente aprobada Instrucción nº 96 «*Normalización del Uso del Euskera en la Ertzaintza*», que da respuesta al requerimiento del Ararteko de aprobar protocolos lingüísticos³. Así mismo, el consejero asume el compromiso de difundirla y dar formación en derechos lingüísticos a los agentes de la Ertzaintza. Por último, constituye un hito destacable, en la estrategia del Ararteko de promoción del enfoque restaurativo, que el consejero de Seguridad haya remitido una carta personalizada a los reclamantes lamentando todo lo sucedido y pidiéndoles disculpas.

Por todo ello, el Ararteko quiere destacar la colaboración del consejero de Seguridad y su equipo para dar cumplimiento a la recomendación, especialmente mediante la aprobación inmediata de la instrucción referida y con su compromiso por desarrollar medidas efectivas que permitan mejorar y garantizar la atención en euskera de los agentes de la Ertzaintza.

2.2. Denuncia sobre la falta de respuesta de la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG) a un escrito relativo a los límites y criterios del modelo de deporte escolar de Gipuzkoa

Se dirigió al Ararteko un grupo de familias que representaban a madres y padres de niñas y niños de entre 8 y 12 años que practican fútbol, baloncesto, pádel y atletismo a través de clubes deportivos y que se quejaban de las limitaciones del modelo de Gipuzkoa del deporte escolar en cuanto a delimitación comarcal por edades, limitación de competiciones y torneos, así como de días de entrenamiento a la semana. Según señalaron al Ararteko, estas familias remitieron un escrito con sus consideraciones y demandas a la DFG y se reunieron con los responsables forales, que les prometieron una respuesta por escrito que no se había producido.

El Ararteko se puso en contacto de forma inmediata con los responsables técnicos del deporte escolar de Gipuzkoa de la DFG, con quienes mantiene una relación fluida y colaborativa desde hace años, tanto desde la oficina de la infancia y la adolescencia como desde el área de cultura y deportes de la institución del Ararteko.

³ Protocolo en el que se recojan pautas en relación con el trato a la ciudadanía cuando una persona se dirija en euskera y/o solicite ser atendido en euskera y el/la agente o agentes que interactúe/n con esta persona no sepa euskera o no tenga un nivel suficiente para mantener una conversación.

Fruto de estas actuaciones, el Ararteko pudo saber que, efectivamente, dichas familias presentaron a los responsables forales un escrito en el que trasladaban su opinión y preocupación sobre algunas limitaciones y criterios del modelo de deporte escolar guipuzcoano y mantuvieron una reunión con el diputado de Cultura, Cooperación, Juventud y Deportes de la Diputación Foral de Gipuzkoa, el director y el jefe de servicio, en el que les dieron las debidas explicaciones sobre el modelo por el que ha optado la DFG.

Tras la intervención del Ararteko, la DFG trasladó dicho escrito a la siguiente sesión del [Consejo Territorial de Deporte Escolar de Gipuzkoa](#), órgano consultivo y participativo que reúne a representantes de centros escolares, ayuntamientos, federaciones deportivas y la DFG, para que se pronunciase al respecto. En su respuesta, dicho consejo se reafirmó en el modelo de deporte escolar de Gipuzkoa, con el objetivo compartido por el Ararteko de reafirmar el carácter educativo del deporte escolar, así como la necesidad de que responda prioritariamente a los intereses y necesidades de las personas menores, evitando la especialización temprana, priorizando el proceso formativo sobre el resultado a corto plazo y garantizando el acceso universal de niñas y niños a la iniciación deportiva.

3. Otras actuaciones del área

En el marco de las actuaciones del Ararteko en esta área, es fundamental destacar la relevancia de la **colaboración con la sociedad civil organizada**. El Ararteko mantiene un contacto regular con **diversas entidades**, entre las que se encuentran:

- Euskalgintzaren Kontseilua, una red compuesta por más de 30 asociaciones que agrupan a las principales organizaciones y actores sociales comprometidos con la normalización del euskera. Su objetivo es influir en las políticas lingüísticas para acelerar este proceso.
- El Observatorio de Derechos Lingüísticos Hizkuntz Eskubideen Behatokia, ya señalado, con el cual el Ararteko ha estado trabajando de manera activa, fortaleciendo así su compromiso con la defensa y promoción de los derechos lingüísticos.

El Ararteko, apoyándose en su oficina de asuntos europeos e internacionales y en el área de derechos lingüísticos, ha desarrollado, además, una **actividad internacional** intensa, orientada a promover el trabajo en red y la colaboración con las siguientes instancias:

- **Comité Independiente de Expertos (COMEX) sobre la Carta europea de las Lenguas minoritarias del Consejo de Europa:** El ararteko, junto al ararteko de Navarra, [se reunió en enero](#) con dicho comité, con motivo de su visita al Estado español. Durante 2024 el Ararteko se ha reunido, asimismo, en dos ocasiones en Estrasburgo con la *División de minorías nacionales y lenguas minoritarias del Consejo de Europa*.

Comex ha evaluado en 2024 la situación en España del [VI informe periódico](#) sobre la ejecución de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias del Consejo de Europa. Así, el 24 de septiembre de 2024 [ha publicado el sexto informe de evaluación](#) sobre la aplicación por parte de España de la **Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias**. En lo que respecta a la situación del euskera en Euskadi, el Comité vuelve a subrayar la problemática sobre el uso del euskera en el sistema judicial. Asimismo, recomienda al Estado español que tome medidas para que las personas euskaldunes puedan relacionarse en euskera con las dependencias locales de la Administración del Estado en Euskadi.

- [International Association of Language Commissioners](#) (IALC, Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos), entidad internacional de la que el Ararteko es miembro de pleno derecho y en cuyas sesiones de trabajo y *webinars* ha participado a lo largo del año y compartido su participación con su red de colaboradores de Behatokia y Elebide. Asimismo, personal del área de justicia impartió el 10 de octubre de 2024 un [webinar](#) sobre la [VII encuesta sociolingüística](#) sobre competencia, transmisión y uso del euskera.

Además, el ararteko, acompañado por personal del área de derechos lingüísticos, ha acudido los días 11 y 12 de junio a la [Conferencia bienal de IALC en Cardiff](#), titulada: “[Live your language: Increasing the use of minority and official languages](#) (Vive tu lengua: Aumentar el uso de las lenguas minoritarias y oficiales)”.

4. Síntesis de la actividad del área

En el ámbito de los derechos lingüísticos, cabe destacar la publicación en 2024 de los datos de la [VII encuesta sociolingüística](#) reflejan el respaldo social que suscitan las políticas de normalización del uso del euskera en la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE), así como el **consenso** acerca de la consecuente necesidad de **acreditar el conocimiento del euskera en el acceso al empleo público** (tres de cada cuatro vascos y vascas lo apoyan).

Es indudable el avance que se ha producido en nuestra sociedad respecto al conocimiento del euskera y su mayor presencia en ámbitos urbanos y formales. Sin embargo, respecto al uso, es preocupante que, tras 42 años de procesos de normalización como lengua minoritaria, exista una **distancia tan enorme entre el conocimiento de la lengua y su uso cotidiano** y específicamente en los servicios públicos, por lo que corresponde a la labor del Ararteko.

El Ararteko ha tenido en cuenta en la tramitación de las quejas que los derechos lingüísticos derivados del régimen jurídico expuesto en este capítulo son derechos subjetivos

de la ciudadanía, pero de aplicación progresiva por los poderes públicos, como garantes de su ejercicio, en virtud del proceso de normalización del euskera en cada servicio o administración pública. Para ello, el Ararteko ha venido analizando en cada caso, entre otros parámetros, el grado de desarrollo de los planes de normalización lingüística de cada administración o servicio público a la hora de determinar el grado de exigencia a las administraciones públicas en cuanto a la materialización del ejercicio del **derecho a ser atendido en euskera en las mismas condiciones que en castellano**, que constituye el objetivo final de los procesos de normalización lingüística.

Esto supone que, tras 42 años de procesos de normalización lingüística progresiva, en aquellos casos en los que se haya concluido el proceso que afecta a un puesto público determinado en una administración o servicio público con un perfil lingüístico preceptivo, las administraciones públicas vascas deberán garantizar el derecho de la ciudadanía a ser atendida en euskera. De ese modo, la acreditación de un perfil lingüístico tiene por objeto garantizar la capacidad de desempeño de dicho puesto de trabajo en euskera, pues dicha obligación de acreditación tiene su correspondencia legal en el derecho de la ciudadanía a recibir dicho servicio en euskera y es, por tanto, legalmente exigible la prestación del servicio en euskera al profesional correspondiente por parte de su administración pública, no pudiendo depender de la voluntad de cada funcionario la materialización del derecho a ser atendido en euskera de la ciudadanía, cuando el puesto tiene asignado un perfil suficiente para atender en euskera, de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia⁴ para las lenguas, como sucedió en la queja expuesta en el apartado 2.2.

Estas actuaciones han sido fundamentales para avanzar en el objetivo del Ararteko de asegurar que se respeten y garanticen los derechos de las personas en cuanto a la atención en la lengua de su elección, promoviendo así un entorno más inclusivo y respetuoso con la diversidad lingüística.

En el ámbito deportivo, el Ararteko ha evaluado las quejas presentadas por madres y padres de niñas y niños que se oponen a la obligatoriedad de asociar el deporte escolar con el programa *multikirola* en el territorio histórico de Gipuzkoa y a las características del modelo de dicho territorio foral respecto de otros territorios históricos y ha llegado a la conclusión de que el [Decreto 125/2008, de 1 de julio](#), sobre deporte escolar, establece que el deporte en Euskadi debe ser un elemento fundamental en la educación integral de las niñas y niños, así como un vehículo para transmitir valores positivos. Según esta defensoría, es fundamental que, a estas edades, las actividades que se ofrezcan a los menores para que se especialicen en un deporte específico estén siempre alineadas con el deporte escolar. En este contexto, la Diputación Foral de Gipuzkoa ha decidido, en uso de su autonomía para definir cómo se implementarán los programas de deporte escolar en su área, que la participación en el programa *multikirola* sea un requisito obligatorio para inscribirse en actividades de iniciación al rendimiento, lo que está en línea con la concepción del **deporte escolar** del Ararteko, que considera que es necesario que **responda prioritariamente a los intereses y necesidades de las personas menores**, evitando la especialización temprana, priorizando el proceso formativo sobre el resultado a corto plazo y garantizando el acceso universal de niñas y niños a la iniciación deportiva.

4 [Decreto 297/2010, de 9 de noviembre](#), de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. ANEXO 1 Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación Cuadro 1. Niveles comunes de referencia: escala global.

Educación

Capítulo

II

2

1. El área en cifras

En el año 2024 se han tramitado un total de 221 quejas en el área de educación. Esta cifra representa un 5,55 % del total de las quejas recibidas en el conjunto de las áreas de actividad de la institución.

Las administraciones afectadas por estas quejas han sido:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 181
- UPV/EHU..... 11
- Administración local 5
- Administración foral 1

Por lo que respecta a su contenido, las quejas recibidas han estado referidas a las siguientes subáreas:

- Admisión del alumnado 49
- Becas y otras ayudas 44
- Otros aspectos 28
- Necesidades educativas especiales 19
- Situaciones de maltrato o acoso escolar 11
- Derechos y deberes..... 10
- Educación infantil.....9
- Enseñanza universitaria 8
- Transporte escolar 8
- Comedor escolar 7

- Formación profesional 6
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 6
- Centros educativos - organización..... 4
- Centros educativos – conciertos..... 3
- Planificación/Programación educativa..... 3
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa..... 3
- Enseñanzas artísticas 2
- Enseñanza de idiomas..... 1

En cuanto al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, cabe señalar que, de todas las quejas recibidas a lo largo de 2024, más las que seguían en curso a 1 de enero de 2024, su situación es la siguiente al abordar la redacción del presente informe:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✗	✓	🗨️	⏸️
234	58	176	43	83	3	47

2. Quejas destacadas

2.1. Cursos de idiomas en el extranjero. Criterios de ordenación o desempate. Principio de igualdad

El Ararteko recibió una queja relativa a una convocatoria de plazas subvencionadas para la realización de cursos de idiomas (inglés, francés y alemán) en el extranjero, para alumnos y alumnas de determinados niveles educativos matriculados en centros sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma del País Vasco realizada por el Departamento de Educación del Gobierno Vasco, en la que se utilizaba la edad como criterio de ordenación o desempate entre las personas solicitantes de dichos cursos.

La queja se fundamentaba en la vulneración de la [Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación](#), pues el criterio de ordenación o desempate perjudicaba a aquellas personas que hubieran nacido más tarde del 1 de enero del año correspondiente.

Para el análisis de la queja, el Ararteko realizó una exégesis del derecho a la igualdad de trato y no discriminación, partiendo de su [formulación constitucional](#) (artículo 14), que obliga a los poderes públicos a promover las condiciones y remover los obstáculos para que la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sea real y efectiva (artículo 9.2) y teniendo en cuenta, asimismo, los diferentes instrumentos jurídicos internacionales y de la Unión Europea que configuran el principio de igualdad de trato y no discriminación como un derecho básico y proscriben cualquier tipo de actuación contraria a dicho principio, entre otros motivos, por razón de edad.

El derecho a la igualdad de trato y no discriminación se manifiesta, en definitiva, en todos los ámbitos de la vida política, económica y cultural en los que se aplica la Ley 15/2022, de 12 de julio, y, concretamente, en el sistema educativo y en el acceso a las prestaciones y ayudas que ofrece la Administración educativa, entre las que cabe incardinar las establecidas en la convocatoria de plazas subvencionadas para el aprendizaje de idiomas en el extranjero.

Por ese motivo, el Ararteko consideró discriminatorio el criterio de ordenación o desempate introducido en la convocatoria y recomendó al Departamento de Educación que no lo aplicara y lo eliminara en convocatorias futuras ([Resolución de 10 de junio de 2024](#)).

Si bien el Departamento de Educación no modificó la adjudicación de plazas subvencionadas en la convocatoria ya cerrada, adquirió el compromiso de revisar y eliminar el criterio en convocatorias futuras, evitando de ese modo que los hechos se repitan y garantizando la ausencia de cualquier forma de discriminación por razón de edad.

2.2. Admisión y escolarización de alumnado. Libertad de elección de centro y modelo lingüístico. Límites y modulaciones

Durante el año 2024 se han recibido un importante número de quejas relacionadas con la admisión del alumnado, bien en el plazo ordinario establecido para ello por la Administración educativa, o bien como consecuencia de solicitudes de escolarización realizadas al margen de dicho proceso de admisión.

El Ararteko ha querido establecer determinados criterios generales para estos casos, analizando 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.

Estos criterios generales se han fijado con ocasión de la adopción de una resolución (Resolución 2024IR-504-24, de 6 de junio de 2024) que da respuesta a una queja presentada por una familia que realizó una solicitud de escolarización para sus dos hijas por traslado familiar y que se mostraba disconforme con la escolarización que le ofrecía el Departamento de Educación del Gobierno Vasco, que implicaba un cambio de modelo lingüístico (estaban escolarizadas con anterioridad en modelo A).

En lo que respecta a la enseñanza de las lenguas cooficiales (euskera y castellano), el Ararteko recuerda que, conforme a la jurisprudencia constitucional existente, el deber de conocimiento del castellano no puede generar un pretendido derecho a recibir enseñanza única y exclusivamente en castellano, pues no puede ponerse en duda la legitimidad constitucional de una enseñanza en la que el vehículo de comunicación sea la lengua propia de la Comunidad Autónoma y lengua cooficial en el territorio junto al castellano (SSTC n.º 337/1994, de 23 de diciembre y n.º 31/2010, de 28 de junio). Por tanto, la libre opción de las familias por un determinado modelo de enseñanza debe realizarse dentro del sistema plurilingüe que, partiendo de la [Ley 10/1982, de 24 de noviembre](#), Básica de Normalización del Uso del Euskera, ha diseñado la normativa autonómica en materia de educación, que tiene su plasmación legal actual en la [Ley 17/2023, de 21 de diciembre](#), de Educación de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La libertad de elección de modelo lingüístico, al igual que la libertad de elección de centro, no es, por tanto, un derecho absoluto, en la medida que el derecho a la educación es de naturaleza eminentemente prestacional y ha de ajustarse a la planificación escolar y a la programación de la oferta educativa existente.

El Ararteko ha considerado, no obstante, que el derecho a la elección de centro y de modelo lingüístico puede ser objeto de otras modulaciones en función de la problemática que se plantea en cada caso concreto por otras causas, como la conciliación familiar, la situación económica de las familias o el rendimiento o aprovechamiento académico del alumnado,

siempre en aras de cumplir el objetivo de una escolarización inclusiva y equilibrada, favorecedora de una mejor convivencia y una mayor cohesión social.

En el cumplimiento de ese fin cobra especial relevancia la adecuada planificación o programación educativa, de modo que es exigible que la oferta de plazas escolares se ajuste a las necesidades reales de escolarización, tal y como dispone el artículo 27.1 de la Ley 17/2023, de 21 de diciembre, de Educación de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Cabe señalar que, en el caso planteado, el Departamento de Educación tuvo en cuenta las particularidades del caso -tal y como el Ararteko establece en su resolución- y ofreció una solución satisfactoria a la familia, tanto para el curso 2023-2024 como para el curso 2024-2025, incluyendo medidas de atención individualizada que garantizaran la adaptación de las alumnas al centro escolar asignado y su aprovechamiento académico.

2.3. Atención educativa domiciliaria. Alumnado con necesidades educativas especiales (enfermedades graves)

El Ararteko recibió una queja en relación con la denegación de una solicitud de atención educativa domiciliaria a una alumna de 2º de bachillerato con problemas de salud mental.

El artículo 25 del [Decreto 118/1998, de 23 de junio](#), de ordenación de la respuesta educativa al alumnado con necesidades educativas especiales, en el marco de una escuela comprensiva e integradora, establece la posibilidad de prestar apoyo educativo domiciliario al alumnado con necesidades educativas especiales derivadas de enfermedades de larga duración que, por prescripción facultativa, no pueda asistir de manera habitual y continuada a su centro escolar.

La finalidad principal de esa atención domiciliaria es prevenir y evitar la marginación del proceso educativo (artículo 31.1 de la [Orden de 30 de julio de 1998](#), del Consejero de Educación, Universidades e Investigación, por la que se establecen criterios de escolarización del alumnado con necesidades educativas especiales y dotación de recursos para su correcta atención en las distintas etapas del sistema educativo). Se trata, por tanto, de una atención educativa-curricular y no asistencial, ocupacional o rehabilitadora, que la normativa prevé únicamente para el alumnado en edad de escolarización obligatoria.

El alumnado de bachillerato no entra dentro del ámbito de aplicación de la citada normativa, ya que no se encuentra en edad de escolarización obligatoria. Sin embargo, el Departamento de Educación viene autorizando, con carácter excepcional, dicha atención educativa domiciliaria al alumnado de ese nivel educativo que presente una enfermedad o afección grave de carácter oncológico o traumatológico

y que, por prescripción facultativa, no pueda asistir de manera habitual y continuada a su centro escolar (en este caso, dicha previsión excepcional se recoge en una instrucción).

El Ararteko entendió que la actuación del Departamento de Educación no había incurrido en una vulneración del ordenamiento jurídico. No obstante, estimó conveniente dirigirse al Departamento de Educación para que valorase la posibilidad de ampliar el servicio de atención educativa domiciliaria a otros niveles de enseñanza no obligatorios y para otros supuestos de enfermedad o afección grave diferentes a los de carácter oncológico o traumatológico, como podía ser un problema de salud mental, dictando, en su caso, las instrucciones necesarias para su debida aplicación.

2.4. Centros privados concertados. Cobro de cuotas por servicios educativos

El Ararteko ha intervenido en diversas quejas relacionadas con el cobro de cuotas por servicios educativos por parte de centros privados concertados. En algunos de esos casos, se cuestiona también la actuación del Departamento de Educación en su función de supervisión y control del sistema de conciertos.

Esta institución viene señalando reiteradamente que el régimen de conciertos educativos obliga a los centros privados acogidos a dicho régimen a someterse a unas exigencias, principios y criterios, bajo la autorización, supervisión y control de la Administración educativa, en la medida que se aportan recursos públicos para su funcionamiento, ya que uno de los principios o fines básicos a los que se someten los centros pertenecientes al Servicio Público Vasco de Educación (del que forman parte los centros privados concertados) es la gratuidad de la educación básica obligatoria. Este principio o garantía de gratuidad está recogido en el artículo 88 de la [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación](#) (con las modificaciones introducidas por la [Ley Orgánica 3/2020, de 9 de diciembre](#)) y en el artículo 30 de la Ley 17/2023, de 21 de diciembre, de Educación de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Asimismo, tiene muy en cuenta las obligaciones que del sistema de conciertos derivan para la Administración educativa, en los términos a los que se refieren el [Real Decreto 2377/1985](#), de 18 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Normas Básicas sobre Conciertos Educativos y el Decreto 293/1987, de 8 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Conciertos Educativos, dirigiendo su actuación a que se cumplan dichas obligaciones.

En este sentido, el Ararteko ha adoptado diversas resoluciones con la finalidad de hacer efectiva la garantía de gratuidad y para que las familias no tengan que asumir, injustificadamente, el pago de cuotas por servicios educativos correspondientes a los niveles de enseñanza obligatorios en centros privados concertados.

3. Contexto normativo y social

A principios del año 2024, se publicó y entró en vigor la [Ley 17/2023, de 21 de noviembre, de Educación de la Comunidad Autónoma del País Vasco](#) (BOPV n.º 3, de 4 de enero de 2024).

Su ámbito de aplicación está configurado por lo que en la propia ley se define como Sistema Educativo Vasco, formado por la red de centros docentes tanto públicos como privados, sean o no concertados, que imparten las enseñanzas de régimen general y especial previstas en el artículo 8 de la ley.

Quedan excluidos de su ámbito de aplicación el sistema universitario y la formación profesional, que se rigen por su normativa específica. El nuevo texto legal tiene por objeto regular las bases para la transformación gradual del Sistema Educativo Vasco, con la finalidad de adaptarlo a las exigencias de la sociedad vasca. Esa transformación gradual se articula sobre una serie de principios, fines y valores como la equidad, la excelencia, la inclusión y la cohesión social, en un marco plurilingüe e intercultural, dirigido a garantizar el conocimiento de las dos lenguas oficiales en la Comunidad Autónoma –el euskera como lengua propia y el castellano–, así como el conocimiento óptimo de, al menos, una lengua extranjera.

La nueva Ley de Educación de la Comunidad Autónoma del País Vasco debe ser desarrollada reglamentariamente, por lo que a buen seguro en los próximos años el Departamento de Educación abordará esta tarea.

Mientras no se produzca dicho desarrollo reglamentario, resultan de aplicación, en cuanto no se opongan a lo establecido en la ley, las disposiciones normativas reglamentarias dictadas en desarrollo la [Ley 1/1993, de 19 de febrero, de la Escuela Pública Vasca](#), y aquellas otras publicadas y aprobadas con anterioridad en el ejercicio de la competencia plena de la Comunidad Autónoma del País Vasco en materia de educación, en los términos establecidos en las disposiciones finales primera y segunda de la nueva ley.

El fin de una legislatura y el inicio de otra (XIII Legislatura), así como la configuración de un nuevo Gobierno Vasco, tras la celebración el 21 de abril de 2024 de elecciones generales al Parlamento Vasco, explica, en gran medida, que en 2024 no se hayan aprobado normas de especial significación. No obstante, se han operado importantes modificaciones organizativas y estructurales en el nuevo Gobierno Vasco, que tienen incidencia directa en el trabajo que realiza la institución del Ararteko en el área de educación. Dichos cambios organizativos tienen plasmación normativa en el [Decreto 18/2024, de 23 de junio](#), del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y área de actuación de los mismos.

Con la nueva estructura, se crea un nuevo Departamento de Ciencia, Universidades e Innovación, desgajado del anterior

Departamento de Educación, que se mantiene con el mismo nombre, pero con unas funciones más limitadas.

Al Departamento de Educación le corresponden las funciones y áreas de actuación relativas a las enseñanzas de régimen general y especial, con inclusión de sus diversas etapas y niveles en la educación no universitaria, así como el ejercicio de las funciones de dirección, ordenación y planificación en el ámbito de la formación profesional. El Consorcio “Haurreskolak” y el Órgano Superior de Coordinación de la Formación Profesional quedan adscritos al Departamento de Educación.

Al Departamento de Ciencia, Universidades e Innovación le corresponden las funciones y áreas de actuación relativas a la educación superior, política científica e investigación e innovación. Quedan adscritos a ese departamento el ente público de derecho privado “Unibasq-Agencia de Calidad del Sistema Universitario Vasco”, el “Centro Superior de Música del País Vasco-Musikene” y el “Consejo Vasco de Ciencia, Tecnología e Innovación”.

El programa de gobierno del Gobierno Vasco para el periodo 2024-2028 está publicado en el canal de comunicación entre la ciudadanía y el Gobierno Vasco “Irekia”. Uno de los ejes del programa de gobierno es situar a las personas en el centro de las políticas públicas, para lo que se desarrollan los objetivos estratégicos en el área de educación, concretando los compromisos e iniciativas para la educación infantil, primaria y secundaria, la formación profesional y universidades e investigación.

4. Síntesis de la actividad del área

4.1. Procesos de admisión y escolarización del alumnado. Tratamiento de la vulnerabilidad y compromiso contra la segregación

El año pasado se pusieron en práctica, por primera vez, las medidas aprobadas con el fin de favorecer la **equidad** y luchar contra la **segregación del alumnado**, medidas que habían sido incorporadas al Acuerdo de Bases para la Transformación de la Educación Vasca, y que fueron objeto de regulación en distintas disposiciones normativas, cuya vigencia se mantiene actualmente.

Este año 2024 se ha recibido un número importante de quejas en relación con el **proceso ordinario de admisión del alumnado** para el curso 2024-2025 y con la **escolarización del alumnado fuera de dicho plazo**, si bien el número de quejas parece haber disminuido con respecto al pasado curso.

Una parte importante de estas quejas se refieren a la reserva de plazas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, a la determinación de los índices de vulnerabilidad o a cuestiones relativas a la planificación educativa.

El Ararteko viene observando que la Administración educativa intenta solucionar antes del inicio del curso escolar aquellas situaciones en las que concurre un error manifiesto o existen circunstancias que aconsejan medidas de admisión o escolarización especiales, en ocasiones como consecuencia de la intervención de esta institución.

En cualquier caso, la Administración educativa sigue viéndose superada por el gran número de recursos de alzada que han presentado las familias que no han estado de acuerdo con las decisiones administrativas que les asignaban centros que no eran objeto de su elección o preferencia. Es muy significativo que los recursos de alzada se resuelven tardíamente en la mayoría de los casos, superado con creces el plazo máximo de tres meses establecido para dicha resolución en el artículo 122.2 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#), con el agravante de que las familias se ven obligadas a escolarizar a sus hijos e hijas en el inicio de curso sin saber cuál va a ser el centro escolar que se les va a adjudicar definitivamente.

Asimismo, parece necesaria, con un objetivo de mejora continua, una reflexión sobre la efectividad de las medidas adoptadas hasta el momento y, particularmente, sobre si se **cumple el fin de un reparto más equilibrado del alumnado en situación de vulnerabilidad entre los diversos centros** que forman parte del Servicio Público Vasco de Educación, cuestión en la que cobra especial importancia, una vez más, una adecuada planificación o programación educativa.

En este sentido, el **Ararteko ha decidido impulsar de oficio un expediente** en un caso que está centrando su atención estos últimos años, como es el de la **localidad guipuzcoana de Ordizia, una localidad con un elevado índice demográfico de inmigración**, en la que conviven un centro público y un centro privado concertado, con la finalidad de poder evaluar la eficacia de las políticas públicas y valorar la posibilidad de nuevas estrategias que redunden en una enseñanza más inclusiva, equilibrada y cohesionada, evitando situaciones de segregación escolar.

En esta línea de actuación, es destacable, por último, la organización por el Ararteko, en el marco de los **Cursos de Verano de la UPV/EHU**, de un curso que se celebró los días 4 y 5 de julio de 2024 con el título **“Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi”**, con la participación de personas expertas del ámbito nacional e internacional que aportaron su visión sobre esta materia en un espacio de debate sobre los principales retos a los que un sistema educativo que busca configurarse como equitativo debe atender, poniendo un foco especial en las medidas que, tanto vinculadas a las admisión del alumnado como a la planificación educativa, se han ido adoptando en Euskadi.

4.2. Problemas detectados en los procedimientos de concesión de becas y ayudas

Otra materia que ha generado una importante carga de trabajo en el Ararteko es la de las **becas o ayudas al alumnado**, tanto en los niveles de enseñanza no universitarios como en estudios universitarios o superiores.

En este ámbito material ha existido una **importante demora en las resoluciones** de los recursos de alzada interpuestos contra las adjudicaciones definitivas adoptadas en las respectivas convocatorias, tanto por parte del Departamento de Educación (en los niveles de enseñanza no universitarios) como por parte del Departamento de Ciencia, Universidades e Innovación (en los niveles de enseñanzas universitarias o superiores).

En lo que respecta al **contenido de las convocatorias** de becas o ayudas, se han detectado aspectos susceptibles de mejora, que pueden contribuir a una mayor claridad y certidumbre jurídica.

También se han advertido **deficiencias en los criterios aplicados para la determinación de los ingresos o umbrales de renta** que se deben tomar en consideración para reconocer al alumnado la condición de beneficiario de las becas o ayudas convocadas. Como ejemplo, se puede señalar el caso de una estudiante de la Real Escuela Superior de Arte Dramático de Madrid, a la que se denegó una beca porque su unidad convivencial no acreditaba un nivel de ingresos suficiente para afrontar los gastos derivados de la realización de sus estudios superiores. Sin embargo, a juicio del Ararteko, la unidad convivencial acreditaba unos ingresos atípicos suficientes para que la estudiante fuera beneficiaria de dicha beca ([Resolución de 25 de septiembre de 2024](#)). El Departamento de Ciencia, Universidades e Innovación no ha aceptado la recomendación realizada para la resolución favorable de la solicitud, si bien se ha comprometido a revisar convocatorias futuras para que no se produzcan problemas interpretativos de este tipo.

4.3. Exigencia de cuotas por servicios educativos en centros concertados

Este año 2024, como en años anteriores, el Ararteko ha iniciado actuaciones con motivo del proceder de algunos **centros concertados** que continúan con la práctica de la **exigencia de cuotas por servicios educativos**.

Aunque existe un compromiso firme del Departamento de Educación de poner fin a estas prácticas y, de hecho, está abordando un proceso dirigido a la fiscalización de los centros concertados de la Comunidad Autónoma del País Vasco, que todavía está inconcluso, el Ararteko ha emitido varias recomendaciones para que adopte medidas correctoras o

inicie procedimientos específicos de supervisión y control en algunos de los casos planteados, como ya se ha expuesto en el apartado de quejas destacadas ([Resolución de 18 de noviembre de 2024](#) y [Resolución de 2 de diciembre de 2024](#)).

4.4. Problemas de gestión y comunicación con la ciudadanía

El Ararteko ha constatado que existe una percepción bastante generalizada de la ciudadanía de que el **Departamento de Educación del Gobierno Vasco no transmite la información con claridad** y que la **interlocución con la Administración educativa es prácticamente imposible o muy difícil**, por lo que acuden a esta institución manifestando su impotencia ante esa situación y planteando cuestiones que deberían ser resueltas por la propia administración.

No cabe duda de que la gestión de la Administración educativa debe mejorar y que el Departamento de Educación debe llevar a cabo un análisis de las posibilidades existentes con el fin de adoptar las decisiones apropiadas para que la gestión de los procedimientos respondan adecuadamente a las expectativas legítimas de la sociedad, **estableciendo canales de comunicación que resulten operativos y adoptando las medidas organizativas y estructurales necesarias que contribuyan a la existencia de unos servicios eficaces y eficientes**, para garantizar los derechos de la ciudadanía.

4.5. Otros asuntos

Además, el Ararteko ha intervenido en una **heterogeneidad de temas**, relacionados, sin ánimo de ser exhaustivos, con las áreas de actuación del Departamento de Educación (**problemas de convivencia escolar, comedores escolares, transporte escolar, alumnado con necesidades educativas especiales, formación profesional, funcionamiento de los centros educativos**, etc.), del Departamento de Ciencia, Universidades e Innovación (**política científica, investigación, titulaciones, oferta académica**, etc.), de las entidades adscritas a dichos departamentos del Gobierno Vasco (del Consorcio Haurreskolak, por ejemplo, donde destacan las quejas relacionadas con la admisión en las escuelas infantiles y con la oferta educativa), de la UPV/EHU (convalidación de estudios, acceso, régimen académico, etc.) y de otros entes dependientes de las Administraciones Forales o Locales.

De esa heterogeneidad de temas, resulta conveniente destacar, a título ilustrativo, algunos **casos concretos en los que el Ararteko ha entendido que la actuación de la Administración no ha sido correcta**.

Cabe destacar, en ese sentido, una queja de un grupo de madres y padres de un centro educativo de modelo D, en el que se seguía la práctica de distribuir al alumnado de educación infantil en aulas diferenciadas, en función del grado de su conocimiento del euskera o de su utilización en el

entorno familiar. Así, se agrupaba en un aula al alumnado cuyos progenitores (o al menos uno de ellos) conocían y utilizaban el euskera como lengua materna y, en otra aula distinta, al alumnado cuyos progenitores utilizaban el castellano o un idioma extranjero en el ámbito familiar.

La medida se amparaba en unas razones pedagógicas que, a juicio del Ararteko, no se llegaban a concretar debidamente. Además de esa falta de justificación, el Ararteko entendió que la medida era contraria al principio de igualdad y a los principios, fines y valores que proclama la Ley 17/2023 de 21 de diciembre, de Educación de la Comunidad Autónoma del País Vasco (inclusión, equidad, cohesión social, convivencia positiva e interculturalidad) y favorecía la segregación escolar. Tampoco consideró plausible la justificación de que la medida había sido adoptada por el órgano máximo de representación del centro escolar como una manifestación de su autonomía y de su capacidad de aprobar y dotarse de los instrumentos propios dirigidos a garantizar esa autonomía (proyecto educativo y proyecto lingüístico), ya que la autonomía de los centros debe desarrollarse siempre con cumplimiento estricto de la ley y del ordenamiento jurídico, sin que puedan resultar amparadas actuaciones que vulneren dicho ordenamiento jurídico.

Por ese motivo, se recomendó al Departamento de Educación que adoptara medidas para que no se produzcan ese tipo de situaciones de discriminación o desigualdad ([Resolución de 8 de julio de 2024](#)).

Debe hacerse referencia también a la recomendación realizada a la Escuela de Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz como consecuencia de una queja formulada por un alumno al que se le había aplicado una medida sancionadora de expulsión, medida que fue adoptada de plano (sin seguir el procedimiento debido), propiciada, entre otros motivos, por el hecho de que el centro carecía de regulación sobre el procedimiento y régimen sancionador aplicable ([Resolución de 6 de septiembre de 2024](#)).

Por esas razones, el Ararteko entendió que se habían vulnerado principios básicos del derecho sancionador (legalidad y tipicidad) y que la sanción se había impuesto sin las debidas garantías para el presunto responsable, por lo que se recomendó que la sanción fuese dejada sin efecto y que se regulara el procedimiento y régimen sancionador aplicable al alumnado, recomendación que ha sido aceptada por la Escuela de Artes y Oficios.

4.6. Valoración del grado de cumplimiento del deber de colaboración con el Ararteko

Debe cerrarse el resumen de la actividad de esta área de trabajo poniendo de manifiesto que, con carácter general, las administraciones públicas han prestado la colaboración solicitada por el Ararteko, si bien se constata la necesidad de seguir perseverando en las exigencias que implica el **deber de una buena administración**, en aras de garantizar de manera efectiva los derechos de la ciudadanía.

Hacienda

Capítulo

II

3



1. El área en cifras

El Área de Hacienda ha registrado un total de 191 quejas en 2024, lo que representa un 4,80% del total de las quejas tramitadas en la institución. En función de las administraciones afectadas, su distribución ha sido la siguiente:

- Administración local 109
- Administración foral 38
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 7

Estas quejas se pueden clasificar si se toma en consideración las subáreas a las que aluden, de esta manera:

- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 51
- Impuestos locales..... 50
- Precios públicos 44
- Impuestos forales 20
- Tasas 18
- Otros aspectos 5
- Derechos de la ciudadanía 3

La información estadística del detalle de la tramitación de las quejas estudiadas en el área al cierre del ejercicio, en diciembre de 2024, se resume en el cuadro adjunto:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✗	✓	🗨️	⏸️
	118	141	23	48	52	18

2. Quejas destacadas

La diversidad de temas y el enorme casuismo que se reflejan en las quejas sometidas a la consideración del Ararteko dificultan que se puedan destacar unas problemáticas frente a otras. En todo caso, sí se puede apuntar que se consolida e incrementa, año tras año, el peso específico de las quejas que inciden en el marco de la tributación local.

2.1. Tributos municipales

En relación con los dos grandes impuestos municipales de gestión compartida: el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), el descontento ciudadano que se traslada al Ararteko se focaliza sobre la aplicación del recargo potestativo en el IBI, así como sobre el carácter rogado de los beneficios fiscales vinculados al IVTM y la fecha de efectos de su reconocimiento. La aplicación de estas bonificaciones, en particular, en el caso de los vehículos eléctricos, suele estar limitada en el tiempo, por lo que algunos ciudadanos también han planteado la conveniencia de que se amplíe su vigencia por parte de las entidades locales.

Las quejas relativas a la **aplicación de un recargo potestativo sobre la cuota líquida del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)** continúan suscitando el desacuerdo de los titulares de viviendas. Este recargo se aplica sólo en relación con los bienes inmuebles de uso residencial que no constituyen la residencia habitual del sujeto pasivo o de terceras personas por arrendamiento o cesión de uso y se gira conjuntamente con la cuota del impuesto. El IBI se devenga el 1 de enero de cada año. A esa fecha, las entidades locales que han acordado aplicar este recargo verifican el empadronamiento en las viviendas ubicadas en el municipio y, si no consta ninguna persona empadronada en ellas, giran el recibo del impuesto junto con el recargo. El recargo puede alcanzar hasta el 150% de la cuota líquida del impuesto, en el caso de los municipios guipuzcoanos, y de un 50% en el caso de los municipios alaveses y vizcaínos. Los ayuntamientos pueden establecer en sus ordenanzas fiscales los concretos supuestos en los que no resulte de aplicación este recargo.

El Ararteko en su [resolución de 28 de mayo de 2024](#) recomendó al Ayuntamiento de Elorrio que revocase de oficio el recargo del 50% adicional que había girado sobre la cuota líquida del IBI en un recibo del año 2023, porque los reclamantes habían acreditado que la vivienda se estaba destinando al alquiler. En concreto, según se documentó, se habían suscrito dos contratos de arrendamiento sobre esa vivienda en los últimos 9 años, el segundo de los cuales, había comenzado el 1 de diciembre de 2022 y se mantenía vigente en el momento de dictarse la resolución del Ararteko.

La familia afectada reconocía que, en 2022, habían acometido arreglos en el interior del inmueble, tras concluir el primer contrato de alquiler, para lo que constaba que habían dispuesto de la preceptiva licencia municipal. Los propietarios habían acudido al Ayuntamiento de Elorrio, para conocer si tenían que aportar –para acreditar la ocupación de la vivienda y su arrendamiento en 2022– una copia de los dos contratos de alquiler y de la licencia de obras, pues su voluntad era poder probar que seguía concurriendo una causa de exoneración del abono de este recargo en el recibo del IBI, correspondiente al año 2023.

Incidían en que, tras hablar con la responsable, ésta les orientó para que presentaran la documentación correspondiente al último recibo de luz abonado, en concreto, el relativo al final de 2022, por lo que solicitaron a la nueva arrendataria, que les proporcionara una copia del recibo de luz que ella había abonado, durante el período requerido, y lo aportaron junto con sus alegaciones al ayuntamiento.

Sin embargo, esas alegaciones fueron desestimadas, porque no habían llegado a acreditar el consumo mínimo anual que fija la Ordenanza fiscal. De ahí, que se vieran en la necesidad de promover un recurso de reposición, al cual aportaron toda la documentación de la que disponían relativa al ejercicio y que les pareció que podía servir para probar los hechos que exponían, esto es, presentaron una copia de los dos contratos de arrendamiento, de la licencia de obras y del depósito de la fianza en Registro de alquileres del Gobierno Vasco.

Este recurso también fue desestimado, porque la documentación no había sido aportada en fase de alegaciones.

Los afectados habían actuado de buena fe, siguiendo las orientaciones ofrecidas desde los servicios municipales, por lo que, a juicio del Ararteko, el Ayuntamiento de Elorrio no se podía escudar en las previsiones que recoge el párrafo 2 del art. 118.1 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Por otra parte, la doctrina del Tribunal Supremo ha ido matizando la aplicación de este precepto, hasta el punto de que ha defendido que la prueba aportada en vía de revisión debe ser admitida y valorada, conforme a las reglas de la sana crítica, pues no proceder a su valoración supondría la vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva, en su variante del derecho a la valoración probatoria (art. 24.1 CE). ([STS de 27 de julio de 2021](#))

En relación con el **IVTM** se ha de mencionar que, hoy por hoy, los beneficios fiscales asociados a este impuesto se

configuran con carácter rogado por nuestra legislación. Esto supone que la persona que cumple los requisitos para poder beneficiarse de una bonificación o de una exención ha de presentar una solicitud formal, con carácter previo, para que se le puedan reconocer el beneficio. El **carácter rogado y, por lo tanto, que su aplicación no se realice de oficio por la administración tributaria, continúa suscitando el desacuerdo ciudadano.**

Reconocida y concedida la bonificación, el beneficio surte efectos a partir de ese momento y, por tanto, en principio, en relación con los ejercicios fiscales que se devenguen a partir de dicha fecha, salvo que exista una previsión contraria expresa en la propia Ordenanza fiscal.

El devengo del IVTM se produce el 1 de enero de cada año. Por ello, el reconocimiento del beneficio generalmente surte efectos en el siguiente ejercicio fiscal.

Se ha de mencionar, asimismo, que se ha recrudecido la conflictividad vinculada al **Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana** (IIVTNU) tras la publicación de la [sentencia 46/2024, de 12 de marzo de 2024](#), del Tribunal Constitucional, que declara la inconstitucionalidad y la nulidad de los artículos que regulaban la determinación de la base imponible en la Norma Foral que regulaba este impuesto en el Territorio Histórico de Gipuzkoa y la publicación de la [sentencia del Tribunal Supremo](#), Sala Tercera, de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, 339/2024 de 28 de febrero de 2024, que ha declarado que son nulas de pleno derecho las liquidaciones firmes del IIVTNU en las que no ha habido ningún incremento del valor del terreno.

Como en años anteriores, las quejas relativas a la gestión y cobro de las **tasas municipales** vinculadas a la prestación de servicios básicos y esenciales, como son, la tasa de agua y la tasa de basura centran el descontento ciudadano que se expone ante el Ararteko. En particular, hemos de hacer referencia a las **situaciones de impago en el marco de las relaciones jurídico-privadas con trascendencia tributaria** y, en concreto, al **desconocimiento de los propietarios de bienes inmuebles arrendados de su condición de sustitutos del contribuyente en el abono de las tasas** que benefician o afectan a los ocupantes de esos inmuebles (tasas de agua, saneamiento, basuras y alcantarillado).

En otro orden de cosas, la gran difusión pública que ha tenido la [sentencia de 20 de julio de 2023](#) del Tribunal Supremo ha favorecido que se generalice el cuestionamiento por parte de la ciudadanía de aquellos sistemas tarifarios en los que se establecen diferentes **cuotas a abonar por el uso de los servicios deportivos municipales en función de la vecindad.**

En esta sentencia el TS volvió a incidir en que **«un ayuntamiento no puede establecer diferencias cuantitativas en una tasa por la utilización de frontones, piscinas e instalaciones polideportivas municipales, atendiendo a que los usuarios estén o no empadronados en el municipio, al no erigirse el empadronamiento, en este caso, en un criterio razonable y objetivo a los efectos de justificar aquellas».**

Las entidades locales, como es el caso del Ayuntamiento de Getxo, en cuya ordenanza fiscal se configuraba la contraprestación económica abonada por el uso de estas instalaciones como una tasa, han iniciado la revisión de su ordenanza, con el fin de eliminar de su texto esta previsión. Igualmente, han procedido a devolver la diferencia abonada, en aquellos casos en los que al comienzo del ejercicio se aplicaron cuotas superiores por razón del empadronamiento.

El problema, sin embargo, persiste en bastantes entidades locales donde la contraprestación económica que se paga por el uso de estos servicios tiene la calificación jurídica de precio público. Uno de estos municipios es Durango. A principios de 2024 ese ayuntamiento informó al Ararteko de la voluntad del Organismo Autónomo Administrativo Durango Kirolak de iniciar un proceso de modificación de los precios públicos, por el uso de las instalaciones deportivas municipales, para eliminar la referencia al empadronamiento, como criterio de determinación de la cuota a abonar por las personas usuarias de ese equipamiento. Sin embargo, las tarifas 2024/2025, que aparecen publicadas en la página web de este organismo autónomo, mantienen ese distinto tratamiento, si bien, configurándolo, en estos momentos, como una bonificación en el precio público sólo aplicable a las personas empadronadas en el municipio.

2.2. Tributos forales

El **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)** y el **Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)** constituyen, por este orden, los impuestos forales que dan lugar al **mayor número de quejas ciudadanas**. Los promotores de algunas de estas reclamaciones son **personas con discapacidad**.

El **IRPF** es el tributo que mayor **impacto tiene en el colectivo de las personas con discapacidad**, ya que sujeta a tributación una amplia variedad de tipos de renta y su estructura permite considerar, además del origen de las rentas percibidas, las circunstancias personales de los contribuyentes, por lo que resulta lógico que el IRPF se convierta en el tributo en el que el legislador haya hecho un mayor hincapié, a la hora de concretar los beneficios fiscales para las personas con discapacidad.

Algunas personas con discapacidad han solicitado que se valore una eventual modificación de la actual tributación de los rendimientos del capital inmobiliario en el IRPF, pues en ocasiones, su única fuente de ingresos deriva del alquiler de una vivienda.

En materia de **IVA**, la aplicación del **tipo superreducido del impuesto ha dado lugar a disconformidad**, no sólo en relación con la **adquisición de vehículos destinados al uso habitual de las personas con discapacidad**, sino también cuando el bien adquirido es **una vivienda de protección oficial (VPO)**.

Se ha de apuntar que la aplicación del tipo del 4%, de acuerdo con la previsión de la norma que regula este impuesto, se aplica sólo a una concreta tipología de VPO que son las VPO sujetas a régimen especial.

En concreto, este art. 91.dos de las tres normas forales reguladoras del IVA señala que:

“Se aplicará el tipo del 4 por ciento a las operaciones siguientes”:

“6º. Las viviendas calificadas administrativamente como de protección oficial de régimen especial o de promoción pública, cuando las entregas se efectúen por sus promotores, incluidos los garajes y anexos situados en el mismo edificio que se transmitan conjuntamente. A estos efectos, el número de plazas de garaje no podrá exceder de dos unidades.

Las viviendas que sean adquiridas por las entidades que apliquen el régimen especial de entidades dedicadas al arrendamiento de viviendas del Impuesto sobre Sociedades, siempre que a las rentas derivadas de su posterior arrendamiento les sea aplicable la bonificación establecida para las rentas derivadas del arrendamiento de viviendas a que se refiere dicho régimen especial del Impuesto sobre Sociedades. A estos efectos, la entidad adquirente comunicará esta circunstancia al sujeto pasivo con anterioridad al devengo de la operación en la forma que se determine reglamentariamente.”

2.3. Funcionamiento de las administraciones tributarias

Al igual que en años anteriores, se ha de incidir en que la **falta de una resolución expresa a los recursos y reclamaciones** dentro del plazo establecido continúa siendo uno de los principales motivos por los que las personas contribuyentes se acercan al Ararteko.

La falta de una respuesta expresa coloca a la ciudadanía en una situación de indefensión, porque desconocen la voluntad administrativa sobre su pretensión y ello les dificulta la posterior revisión de la actuación administrativa.

La dilatación en el tiempo de la emisión de las resoluciones administrativas también está afectando a las resoluciones que deben acordar los tribunales económicos administrativos municipales. Las quejas ciudadanas recibidas evidencian que el problema afecta, particularmente, a los municipios de Vitoria-Gasteiz y Donostia/San Sebastián.

Se da la paradoja de que la [Ley 57/2003 de 16 de diciembre](#), de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, previó la existencia, en los municipios de gran población, de este órgano especializado, con la voluntad de garantizar tanto la competencia técnica, como la independencia y la

celeridad en la resolución de las controversias tributarias. Sin embargo, las resoluciones de estos órganos no se están emitiendo dentro de los ya amplios plazos que recogen las normas. Con carácter general, estos órganos disponen de un plazo máximo de un año para resolver y notificar su fallo.

En el marco de la [resolución, de 13 de agosto de 2024](#), el Ararteko ha recomendado al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que establezca como objetivo prioritario la reducción de los plazos de resolución de las reclamaciones económico-administrativas, promovidas ante el Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Donostia/San Sebastián (TEAM).

En esta queja su promotora exponía el gran retraso que estaba acumulando la resolución de la reclamación económico-administrativa que había presentado en febrero de 2019, en la que cuestionaba una liquidación que le había sido girada, en concepto de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

La reclamante manifestaba que, a lo largo de estos años, se había interesado en repetidas ocasiones de manera telefónica y señalaba que, cuando conseguía contactar, tan sólo le indicaban que estaban abordando la resolución de las reclamaciones por orden de presentación, por lo que debía esperar.

La afectada manifestaba su absoluta disconformidad con esta respuesta e incidía en que, con causa en la misma transmisión, se había girado también a su hermana otra liquidación por este impuesto, que, igualmente, había sido cuestionada, mediante una reclamación económico-administrativa ante el TEAM y, sin embargo, esa reclamación sí había recibido una resolución expresa y, además, estimatoria, en febrero de 2023.

El Ararteko remitió al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián una petición de información, en la que instaba a la resolución formal de esta reclamación económico-administrativa y, asimismo, resaltaba la incompatibilidad entre el tiempo transcurrido desde la presentación de la reclamación con lo dispuesto en el 36 del [Reglamento para la Resolución de las Reclamaciones Económico Administrativas](#), aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián, el cual establece un plazo máximo de seis meses para resolver y notificar la resolución.

El Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián dio traslado a esta institución de un informe emitido por el TEAM, en el que se incidía en que, en el despacho de los expedientes, se guardaba el orden de incoación por antigüedad. Además, también se reconocía la existencia de un retraso acumulado en la tramitación de las reclamaciones económico-administrativas. A su repuesta, el TEAM también incorporaba una copia de la resolución estimatoria de la pretensión defendida por esta contribuyente.

Los tribunales económico-administrativos municipales deben disponer de las herramientas y de los sistemas informáticos necesarios para desempeñar sus funciones. Igualmente, han de contar con el personal administrativo y técnico adecuado y en número preciso, para la tramitación y resolución de las reclamaciones económico-administrativas.

Corresponde a los ayuntamientos proveerles de los medios que precisan, para que puedan cumplir adecuadamente las funciones a las que están llamados, en beneficio de los derechos de las y los ciudadanos.

La falta de abono en período voluntario de las deudas tributarias origina la apertura del procedimiento ejecutivo para su ingreso. En esta fase del procedimiento de recaudación se busca forzar la ejecución del pago, por lo que la tramitación de estos **procedimientos de apremio da lugar a muchas quejas ciudadanas.**

En su [resolución de 29 de mayo de 2024](#), el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Gorliz, que reintegrase los importes embargados a la reclamante, relativos a los recibos del IVTM de los ejercicios 2010 a 2016, porque esa concreta **deuda ya se encontraba prescrita, cuando fue remitida para su recaudación** a la Diputación Foral de Bizkaia.

La contribuyente incidía en que, una vez que tuvo conocimiento del procedimiento de recaudación, en una fase muy avanzada del procedimiento de apremio sobre su patrimonio, había solicitado al Ayuntamiento de Gorliz, en reiteradas ocasiones, información sobre el origen de la deuda acumulada, para cuyo abono la Diputación Foral de Bizkaia había hecho efectivo un embargo sobre su nómina. En particular, también solicitó que se le facilitase todo el expediente de recaudación tramitado, pues consideraba que alguna deuda podría encontrarse prescrita. La promotora de la queja alegaba, además, que el Ayuntamiento de Gorliz no había dado una respuesta adecuada a sus solicitudes y no había puesto a su disposición el expediente de apremio.

Según se desprendía de la relación de actuaciones y la documentación facilitada por el Ayuntamiento de Gorliz, los intentos fallidos de notificación en el domicilio de la contribuyente, en relación con las providencias de apremio relativas a los ejercicios 2010 a 2016, no se habían publicado en el BOB, por lo que dichas providencias de apremio, no se podían entender notificadas a efectos legales y, por tanto, no hubo sobre las mismas un conocimiento formal del obligado tributario, o lo que es lo mismo, no sirvieron para interrumpir la prescripción. Ello suponía que había prescrito el derecho de esa administración a exigir el abono de aquellas deudas y que, por lo tanto, aquellas deudas se habían extinguido por el transcurso del plazo de cuatro años.

Esta recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento de Gorliz, que acordó la devolución a la interesada de los ejercicios prescritos.

Las administraciones tributarias deberían favorecer, en todo momento, el **pago fraccionado de las deudas acumuladas**, tomando realmente en consideración la concreta situación económica de las personas deudoras, en particular cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad.

En otro orden de cuestiones, a juicio del Ararteko, no se puede soslayar que, si bien la **digitalización de la Administración** y de la propia sociedad está avanzando de una forma exponencial, a las **administraciones públicas tam-**

bién les corresponde remover los obstáculos para que nadie quede excluido en ese proceso y, en consecuencia, les compete adoptar las medidas de promoción que permitan **salvar la brecha digital** de las personas que, por razones económicas, de edad o de capacitación digital, no pueden acceder a las tecnologías y los medios electrónicos precisos para disponer de esa aplicación.

3. Contexto normativo y social

A finales de 2024, en un escenario de nuevo récord en la recaudación fiscal, las Juntas Generales de Álava y Gipuzkoa aprobaron sus normas fiscales de medidas tributarias para el año 2025. En Bizkaia, el Proyecto de Norma Foral aprobado y remitido a la Juntas Generales, para su debate entre los diferentes grupos, contempla la revisión fiscal del sistema tributario en ese territorio histórico y, en principio, está prevista su aprobación por las Juntas Generales de Bizkaia, durante el primer trimestre de 2025.

Las medidas adoptadas en 2023 para **contener la escalada en el precio de la luz dejarán de aplicarse en 2025**, retomándose, así, el tipo del 21% en todas las facturas eléctricas. En el caso de las facturas de gas, este tipo tributario general ya se viene aplicando desde abril de 2024.

Para concluir este apartado, se ha de hacer mención a **dos sentencias que han vuelto a reabrir la conflictividad en el marco de la tributación**, en concepto de IIVTNU, en concreto, a la [STC 46/2024, de 12 de marzo de 2024](#) y a la [STS de 28 de febrero de 2024](#).

La STC 46/2024, siguiendo la línea doctrinal marcada en la STC 182/2021, ha declarado la inconstitucionalidad y la consiguiente nulidad de las disposiciones que regulan el método de cálculo establecido para concretar la base imponible del IIVTNU en la [Norma Foral del Territorio Histórico de Gipuzkoa 16/1989, de 5 de julio](#) y, en consecuencia, ha concluido que dichos artículos contravienen los principios de capacidad contributiva y de prohibición de confiscatoriedad, en la medida en que recogían un sistema objetivo y de aplicación imperativa para la determinación de la base imponible.

Los efectos de la doctrina de esa sentencia no se pueden extender a las resoluciones que hubiesen devenido ya firmes. Es más, la sentencia limita sus efectos e impide recurrir, sobre la base de su doctrina, aquellas resoluciones que se encontraban todavía en fase de impugnación en vía administrativa. De hecho, su fundamento jurídico 4 señala que: *“...Por exigencias del principio de seguridad jurídica (art. 9.3 CE), no pueden considerarse situaciones susceptibles de ser revisadas con fundamento en la presente sentencia aquellas obligaciones tributarias devengadas por este impuesto, que a la fecha de dictarse la misma, hayan sido declaradas definitivamente mediante sentencia con fuerza de cosa juzgada o mediante resolución administrativa firme. A estos exclusivos efectos, tendrán también la consideración de situaciones consolidadas (i) las liquidaciones provisionales o definitivas que no hayan sido impugnadas a*

la fecha de dictarse la sentencia y (ii) las autoliquidaciones cuya rectificación no haya sido solicitada a dicha fecha ex art. 116.4 de la Norma Foral 2/2005, de 8 de marzo, general tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa.”

Por su parte, en la STS de 28 de febrero este alto tribunal ha corregido su consolidada jurisprudencia y ha admitido que las liquidaciones del IIVTNU, giradas con anterioridad a la declaración de inconstitucionalidad que recoge la [STC 59/2017](#) y que hubieran ganado firmeza, son nulas de pleno derecho.

Hasta ahora, el Tribunal Supremo había mantenido que no existía ningún precepto expreso, contenido en una norma con rango de ley, que concretase que la nulidad –por inconstitucionalidad– de un precepto legal determinara la nulidad de una liquidación tributaria, cuando esta hubiese ganado firmeza en vía administrativa.

Sin embargo, en esta sentencia el TS corrige su anterior doctrina y sostiene que el art. 217.1.g) de la [Ley General Tributaria](#) sí permite la revisión de oficio de estas liquidaciones firmes en casos de inexistencia de incremento de valor de los terrenos, porque la [Constitución Española](#) y la [Ley Orgánica del Tribunal Constitucional](#) permiten calificar de nulas estas liquidaciones, y, sobre esta base, afirma que el conjunto de normas constitucionales habilitan para acudir a la revisión de oficio y, en consecuencia, para solicitar de los ayuntamientos la devolución del importe pagado por tales liquidaciones, con los intereses correspondientes.

Igualmente, esta sentencia también apunta que *«como es característico de la potestad de revisión de oficio, deberá ponderarse el tiempo transcurrido desde que se produjo el ingreso de la cantidad liquidada por el acto nulo de pleno derecho hasta que se insta la revisión»*. En el concreto caso analizado en esta sentencia, *«(...) la revisión de oficio se solicitó en un plazo inferior a cuatro años desde que se produjo el pago la liquidación tributaria cuya revisión se pretende, y poco más de dos años después de dictarse la STC 59/2017, de 11 de mayo.»*

4. Síntesis de la actividad del área

La Constitución Española establece en su art. 31.1 que: “Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio”.

Ello supone, en palabras del TC⁵ que *“de conformidad con el art. 31.1 CE, los ciudadanos no solo tienen el deber constitucional de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos, sino también el derecho de hacerlo y no de cualquier manera, sino únicamente «con arreglo a la ley» y exclusivamente «de acuerdo con su capacidad económica»”*.

5 STC de 31-10-2019, FJ 5

4.1. La **falta de una respuesta expresa y motivada** dentro del plazo de resolución de los recursos continúa siendo una de las principales patologías del procedimiento tributario, que resulta contraria al correcto funcionamiento de la Administración.

Por ello, es importante que se adopten las **medidas precisas para acortar los plazos de resolución de las reclamaciones**, dados los efectos perjudiciales que para la ciudadanía tiene el desconocimiento de la voluntad administrativa sobre su pretensión.

Los tribunales económico-administrativos municipales deben disponer de las herramientas y de los sistemas informáticos necesarios para desempeñar sus funciones. Igualmente, han de contar con el personal administrativo y técnico adecuado y en número preciso, para la tramitación y resolución de las reclamaciones económico-administrativas. Corresponde a los ayuntamientos proveerles de los medios que precisan, para que puedan cumplir adecuadamente las funciones a las que están llamados, en beneficio de los derechos de la ciudadanía.

Se da la paradoja de que la [Ley 57/2003, de 16 de diciembre](#), de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, previó la existencia, en los municipios de gran población, de este órgano especializado, con la voluntad de garantizar tanto la competencia técnica, como la independencia y la celeridad en la resolución de las controversias tributarias. Sin embargo, las resoluciones de estos órganos no se están emitiendo dentro de los ya amplios plazos que recogen las normas, habitualmente, un año.

4.2. Las personas contribuyentes son, ante todo, ciudadanos y ciudadanas, que desean y necesitan que el **cumplimiento de sus obligaciones fiscales se plantee en términos de accesibilidad, presencialidad** si la requieren, **agilidad, sencillez** y, sobre todo, **sin dificultades añadidas, ni costes asociados**.

Las personas tienen **derecho a obtener información y orientación** y a que se les facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. La materialización de estos derechos debería traducirse, también, en una adaptación del lenguaje, girando hacia formas y estilos más claros y sencillos.

4.3. La **digitalización** de la Administración y de la propia sociedad está avanzando de una manera exponencial. No obstante, a las administraciones públicas también les corresponde remover los obstáculos para que nadie quede excluido en ese proceso y, en consecuencia, les compete adoptar las **medidas de promoción que permitan salvar la brecha digital** de las personas que, por razones eco-

nómicas, de edad o de capacitación digital, no pueden acceder a esas tecnologías.

4.4. Se ha de seguir favoreciendo la adopción de **acuerdos de aplazamiento y fraccionamiento de pago** que no comprometan la subsistencia de las personas con economías modestas, incluso en los supuestos de incumplimientos de acuerdos previos y de falta de liquidez estructural. La **situación de vulnerabilidad** de algunas personas hace muy difícil que puedan afrontar el pago de su deuda, si no es mediante la concesión de un nuevo fraccionamiento acorde con su precaria situación económica.

La administración tributaria debería tener presente, además, que, con carácter general, la ciudadanía no tiene los recursos, ni las destrezas para presentar, desde un primer momento, sus solicitudes de fraccionamiento fundamentadas de manera adecuada y con la documentación pertinente, por lo que se debería favorecer siempre que las puedan subsanar.

4.5. La normativa tributaria debería establecer mecanismos que permitan compensar a las **personas con discapacidad y a las familias** que asumen su atención y cuidado por los costes del sobreesfuerzo económico que se ven en la necesidad de asumir.

La implantación de medidas dirigidas a ampliar la renta disponible de las personas con discapacidad ayuda a la incorporación, a la participación y a la visibilización de estas personas en la sociedad.

4.6. La habilitación para establecer un **recargo en el IBI sobre las viviendas que no constituyen la residencia habitual de su titular** parte de la función social que nuestro ordenamiento jurídico asigna a la propiedad (art. 33 CE).

La falta de utilización de un bien o su uso no habitual revela una riqueza real o potencial que justifica el especial gravamen, pues no son situaciones homogéneas la de quien destina una vivienda a su residencia habitual (propia o de un tercero a quien se la cede, por arrendamiento u otro título) y la de quien no lo hace. Por lo que la aplicación del recargo se ha de analizar desde esta perspectiva.

4.7. La generalización del **criterio de vecindad, como factor de cuantificación de las tarifas a abonar por el uso de servicios públicos** provoca desigualdades entre las personas usuarias y resulta contraria a los principios constitucionales de igualdad, no discriminación e interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos. Cualquier eventual diferenciación en las tarifas debería **justificarse en la menor capacidad económica** de los concretos obligados al pago a los que beneficia.

Inclusión Social

Capítulo

II

4



1. El área en cifras

Por administraciones afectadas las quejas de esta área se distribuyen de la siguiente manera:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 420
- Administración local 73
- Administración foral 6

En función de las subáreas temáticas que se abordan en las quejas recibidas en el área de Inclusión Social, se puede establecer la siguiente clasificación:

- Prestaciones económicas derivadas de la normativa para la garantía de ingresos y la inclusión social (RGI, PCV, AES, IMV)..... 403
- Derechos de la ciudadanía. 49
- Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social 47
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 15
- Padrón social 7
- Empadronamiento de personas sin hogar 3

2. Quejas destacadas

2.1. Quejas relativas a las prestaciones económicas del Sistema Vasco de Garantía de ingresos

En esta área resulta complicado destacar unas quejas sobre otras, dada la situación de especial vulnerabilidad en la que se encuentran las personas que solicitan la intervención del Ararteko, en este ámbito. No obstante, por su valor porcentual, entre las quejas relativas a las prestaciones económicas del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos, cabe destacar las siguientes:

2.1.1. El cómputo de los ingresos procedentes de un subarriendo

El cambio normativo que, con relación al cómputo de los ingresos por subarriendo, ha entrañado la entrada en vigor, el 1 de enero del año 2024, del [Decreto 173/2023, de 21 de noviembre](#), por el que se aprueba el Reglamento de la Renta de Garantía de Ingresos (Decreto173/2023), ha sido el origen de muchas de las quejas que este año ha recibido el Ararteko con relación al Sistema Vasco de Garantía de Ingresos.

A este respecto, cabe recordar que, antes de la entrada en vigor del Decreto 173/2023, los ingresos por subarriendo solo computaban si superaban el importe total del alquiler.

Tras la reforma normativa, la voluntad del legislador ha sido la de incluir expresamente los ingresos obtenidos en concepto de subarriendo entre aquellos que computan a los efectos de la determinación del importe de la RGI, lo que ha motivado numerosas solicitudes de intervención del Ararteko.

Ello ha permitido al Ararteko conocer con detalle la actuación de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo (Lanbide) a este respecto, pero también advertir y analizar, en la [Resolución de 22 de octubre de 2024](#), que concluye su actuación en relación con la queja de una ciudadana que mostró su desacuerdo con el cómputo, para el cálculo de la renta de garantía de ingresos, de las cuantías que percibe en concepto de subarriendo, algunos perjuicios socioeconómicos que este cambio normativo ha ocasionado o puede llegar a ocasionar a personas que se encuentran en una situación de máxima vulnerabilidad.

Las personas que se han visto afectadas por la nueva regulación son, por una parte, las titulares de la RGI que subarrendan una habitación –de la vivienda en la que residen en condición de arrendatarias– con objeto de obtener, de este modo, unos ingresos con los que poder abonar la renta del alquiler. Por la otra, se encuentran las personas subarrendatarias, titulares o no de RGI, que habrán de enfrentar nuevas dificultades en el acceso a una vivienda.

Con relación a los efectos para las personas arrendatarias, titulares de la RGI, que, a su vez, subarrendan una o varias habitaciones, es evidente que este cambio normativo trae consigo una consecuencia directa: la disminución sustancial de sus recursos económicos. En algunos casos, el cómputo del subarriendo ha supuesto la reducción de la RGI que perciben; en otros, la suspensión de la RGI porque sus ingresos llegan a superar la cuantía que, como renta máxima garantizada, corresponde a la unidad de convivencia (UC).

No cabe duda de que el tratamiento que la derogada normativa de la RGI proporcionaba a los ingresos por subarriendo facilitaba el acceso a la vivienda a personas y familias en situación de exclusión social, en la medida en que el subarriendo de habitaciones constituía una fórmula para repartir el elevado coste del alquiler.

Por otra parte, en su labor de análisis de los expedientes de queja, el Ararteko ha podido observar que quienes ostentan la propiedad de una vivienda muestran resistencias a la formalización de un contrato de coarriendo, o de varios contratos de arrendamiento de habitaciones, como posibles alternativas a ese contrato de arrendamiento en el que es la persona arrendataria quien subarrenda las habitaciones. Ello ocurre, básicamente, porque en este último caso es la parte arrendataria la que se compromete, con la propietaria de la vivienda, al abono del total de la renta y al uso responsable de aquella, lo que supone, para la propietaria, una mayor garantía y seguridad en el negocio jurídico.

El Ararteko ha identificado que se trata, en su mayoría, de personas que tienen una dilatada relación contractual, lo que proporciona confianza y tranquilidad a la parte propietaria.

Así las cosas, no parece desacertado pensar que las personas subarrendadoras optarán, en cuanto puedan, por rescindir sus contratos de subarriendo. Resulta razonable preferir que la fuente de ingresos sea estable, es decir, que proceda de Lanbide, en lugar de que esté sometida al albur de las circunstancias de la persona subarrendataria. A lo que hay que añadir el hecho de no tener que compartir vivienda.

Con fundamento en lo señalado, el Ararteko se muestra especialmente preocupado con el hecho de que esta nueva regulación suponga una dificultad añadida, en el acceso a la vivienda, para las personas subarrendatarias. Es decir, para aquellas que ocupan el eslabón más débil de las relaciones arrendaticias.

Se trata, en muchos casos, de personas en severa situación de exclusión social que, precisamente por ese motivo, no tienen opciones reales de formalizar un contrato de arrendamiento del mercado libre, que exige acreditar una determinada solvencia económica.

Se trata, entre otras, de personas que previamente han sufrido sinhogarismo, personas de origen extranjero en situación irregular, solicitantes de protección internacional, personas racializadas, familias monoparentales, o incluso de personas trabajadoras que, por sus bajos ingresos, no encuentran otra alternativa que la de residir en una habitación subarrendada.

En este sentido, el cómputo de los ingresos procedentes del subarriendo no hace más que añadir mayores obstáculos al ya de por sí prácticamente inalcanzable mercado de vivienda. En último término, esta nueva realidad podría estar abocando a muchas de estas personas a vivir en situaciones de grave precariedad habitacional, sin un contrato formalizado, sin opción al empadronamiento en la vivienda en la que residen, o incluso, en el peor de los casos, al sinhogarismo.

2.1.2. *El procedimiento trimestral de actualización de cuantía*

El segundo gran bloque de quejas que también trae causa del cambio normativo introducido por la entrada en vigor del Decreto 173/2023 es el que tiene que ver con el procedimiento trimestral de actualización de cuantía o PAC.

Es sabido que, tras la entrada en vigor de la [Ley 14/2022, de 22 de diciembre](#), del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión (Ley 14/2022), la RGI se actualiza con periodicidad trimestral, mediante lo que se ha denominado procedimiento de actualización de cuantía o PAC.

Según esta institución ha podido conocer, el PAC responde, entre otros aspectos, a la voluntad de Lanbide de evitar los posibles desajustes entre el importe de la RGI que percibió una unidad de convivencia y el que debió haber percibido. Para

ello, el organismo autónomo revisa trimestralmente la cuantía de la RGI reconocida a cada UC con el fin de ajustarla, en la mayor medida posible, a sus ingresos reales en el trimestre en cuestión. Así las cosas, si el número de expedientes activos de RGI en octubre de este año ha sido de 57.702, no cabe duda de que una revisión trimestral de cada expediente exige a Lanbide un esfuerzo de tramitación más que reseñable.

Por consiguiente, el PAC está previsto como un procedimiento semiautomático que se inicia de oficio por Lanbide, mediante un acuerdo de la directora de Prestaciones e Inclusión de ese organismo, que esta acompaña con una propuesta de liquidación provisional. Su naturaleza es la propia de un procedimiento abreviado, por lo que Lanbide ha de resolver ese procedimiento en el plazo de un mes, y la persona titular de la RGI dispondrá de 5 días, a contar desde que recibe la propuesta de liquidación, para efectuar las alegaciones oportunas.

El motivo por el cual las personas titulares de la RGI solicitan la intervención del Ararteko es que, durante la tramitación de ese procedimiento, Lanbide no tiene en consideración la variación de ingresos, a la baja, que se produce en el trimestre para el que se actualiza la RGI. Una minoración de ingresos que el titular de la prestación ha comunicado al organismo autónomo en la fase de alegaciones de ese procedimiento, o incluso antes, en el mismo momento en el que ha tenido conocimiento de la merma que van a experimentar sus recursos económicos.

Según ha informado el director general de Lanbide a esta institución, esa disfuncionalidad trae causa de la redacción del artículo 77.2 del Decreto 173/2023, que determina que Lanbide deba tener en cuenta el volumen de rentas e ingresos disponibles durante el trimestre siguiente a aquel que ha sido tenido en consideración en el PAC vigente.

Resulta necesario llamar la atención sobre el hecho de que este desajuste –entre los ingresos efectivos y los ingresos que presupone Lanbide– se da, además de en el caso en el que la variación de ingresos es a la baja, cuando esa variación es al alza, en cuyo caso la UC en cuestión percibiría más ingresos de los que le corresponderían.

Todo ello exige, en opinión del Ararteko, que se repiense el procedimiento diseñado, de manera que este resulte un activo útil en esa eficaz gestión de los recursos públicos que es exigible a una buena Administración.

2.1.3. El proceso automático para revertir el cómputo del IMV y su demora

La gestión por Lanbide de una prestación de configuración estatal, y otra, genuinamente autonómica –cada una de ellas con su normativa y criterios de acceso propios– ha exigido un ajuste financiero y organizativo importante para la Comunidad Autónoma de Euskadi, lo que se ha traducido, sin lugar a duda, en un importante reto para Lanbide.

En efecto, en su labor de tramitación de los expedientes de queja, el Ararteko ha podido comprobar que son muchas las

personas a quienes Lanbide ha reconocido el IMV que, posteriormente, han visto que ese organismo les ha extinguido esta prestación y les ha reclamado la devolución de las cuantías abonadas, tras concluir en un procedimiento de revisión que, durante el tiempo en el que han sido perceptoras del IMV, no reunían el requisito de la vulnerabilidad económica.

Todas estas personas se han encontrado en una situación cuando menos paradójica, en cuya generación poco o nada han tenido que ver. Primero, Lanbide les exige que hagan valer el derecho al IMV. Después, como efecto del reconocimiento del IMV, Lanbide suspende o minora el importe de su RGI y, además, declara la obligación de devolver las cuantías que en concepto de esa prestación han percibido durante un período de tiempo que se retrotrae desde la fecha de la resolución de reconocimiento del IMV hasta la fecha de efectos de su solicitud. Finalmente, la revocación del IMV tiene como efecto la obligación de devolver las cuantías indebidamente percibidas.

Sensible a la situación que esto comporta para las personas titulares de la RGI, a las que se ha obligado a solicitar el IMV, Lanbide articuló el segundo semestre de 2023 un proceso automático en virtud del cual actualiza los importes de la RGI que se corresponden con el período en el que las cantidades abonadas por el IMV han sido declaradas indebidamente percibidas. Todos estos expedientes presentan en común el elemento de que la cuota a percibir por la RGI se ha visto minorada o suspendida como consecuencia del reconocimiento del IMV.

En 2024, muchas de las quejas tramitadas por el Ararteko han tenido origen en el retraso de Lanbide en proceder a la actualización de los importes de la RGI, una vez la resolución que declara la obligación de devolver las cuotas del IMV ha adquirido firmeza.

No obstante, a pesar de la demora, este tipo de expedientes se han ido resolviendo de manera satisfactoria para la ciudadanía.

Dicho lo cual, cabe citar un expediente de queja en el que Lanbide se ha negado a revisar el expediente de una promotora de queja a la que meses atrás había obligado a solicitar el IMV.

Resulta reseñable señalar que la interesada era por aquel entonces titular de la RGI, aunque Lanbide le había suspendido la prestación porque sus ingresos por trabajo eran superiores al importe máximo que por renta garantizada correspondía a su UC.

En este caso, Lanbide ha fundamentado su negativa en el hecho de que no ha podido llevar a cabo ese proceso automático de reversión, dado que la RGI en cuestión se encontraba suspendida antes de que la promotora de la queja solicitara el IMV.

Ese modo de proceder de Lanbide ha motivado la [Resolución de 18 de diciembre de 2024](#), que recomienda al Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno

Vasco que actualice los importes de la renta de garantía de ingresos que se corresponden con un período en el que el ingreso mínimo vital ha sido declarado indebidamente percibido. En esta, el Ararteko ha concluido que Lanbide no ha ponderado adecuadamente los intereses en juego en el momento de la toma de decisiones. Por un lado, se encuentra el interés de una madre con su hijo menor de edad a cargo, por el otro, la agilidad de la gestión. Dicho de otro modo, un proceso que no puede llevarse a cabo de forma automática, lo que no significa que no pueda llevarse a cabo.

En opinión del Ararteko, la Administración ha de situar a la ciudadanía en el eje central de su toma de decisiones, lo que significa que no puede primar la agilidad de la gestión o los automatismos de los procesos sobre el derecho a una vida digna.

2.2. Quejas que afectan a las prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social

Las quejas sobre prestaciones y servicios destinados a personas en situación de exclusión social plantean la dificultad de afectar a un colectivo muy vulnerable, que no tiene cubiertas las necesidades más básicas y que no dispone de una red familiar o comunitaria que pueda apoyarles, por lo que acuden a los servicios sociales municipales, principalmente, solicitando atención y orientación social. Estas quejas que se presentan ante el Ararteko tienen por objeto, principalmente, la **denegación de la inscripción en el padrón social**, por su importancia en el acceso a derechos sociales, así como la **denegación, suspensión o extinción de servicios y prestaciones** elementales destinados a personas en situación de exclusión social y residencial. A continuación, se mencionan algunas quejas destacadas:

2.2.1. Suspensión de la prestación de alimentación

El objeto de la queja fue la decisión de suspender la prestación de alimento durante 6 meses, que le fue notificada de manera oral cuando acudió al comedor social. En ese momento le explicaron que el motivo de la suspensión fue un episodio que había tenido lugar unos días antes.

Al analizar la información que contenía el expediente se pudo comprobar que no se garantizó el derecho de audiencia ni los trámites de un procedimiento administrativo. Asimismo, la comunicación verbal inicial de la sanción y la tardanza en emitir una respuesta por escrito formal no se ajustaban a los requisitos establecidos en la legislación vigente. Además, la medida de suspensión durante seis meses fue desproporcionada y no cumplía con los principios de tipicidad ni proporcionalidad, ya que no se detallaban adecuadamente los hechos que fueron objeto de infracción.

El Ararteko ha recomendado mediante [Resolución de 8 de julio de 2024](#), la revisión de la suspensión de la prestación de alimentos, dado que no se cumplió con las garantías formales ni las previsiones legales aplicables. También ha recomendado el establecimiento de un procedimiento sancionador específico para los programas y servicios de contenido social, ajustado a la [Ley 12/2008, de 5 de diciembre](#), de Servicios Sociales, a la [Ley 1/2023, de 16 de marzo](#), de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas Vascas y a la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Este procedimiento debe respetar principios esenciales: seguridad jurídica, tipicidad, proporcionalidad y tutela judicial efectiva, garantizando el derecho de audiencia y defensa.

El Ararteko también propone el impulso de propuestas complementarias basadas en la justicia restaurativa, esto es, la adopción de medidas alternativas al enfoque sancionador tradicional, incorporando elementos educativos y restaurativos para la resolución de conflictos en servicios sociales (en el área de Justicia de este informe se pueden conocer otras iniciativas del Ararteko concernientes a procesos y prácticas restaurativas).

Asimismo, recomienda asegurar la atención social y ofrecer a la persona promotora de la queja una cita urgente con el personal de servicios sociales, que garantice la coherencia e integralidad de su proceso de intervención y el cumplimiento de la [Carta Social Europea](#) (revisada), mediante la Resolución del Ararteko, de 8 de julio de 2024, por la que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que revise la suspensión de una prestación de alimentación incorporando las garantías jurídicas necesarias a la hora de restringir prestaciones de esta naturaleza y que reflexione sobre la conveniencia de impulsar propuestas complementarias al procedimiento sancionador, vinculadas a un enfoque restaurativo, coherente con la finalidad propia de los servicios sociales.

El Ayuntamiento de Bilbao ha respondido que los servicios sociales están trabajando en la necesaria adecuación y ajuste de los procedimientos administrativos que restringen, suspenden o extinguen derechos en el servicio de urgencias sociales y, en general, en el ámbito de los servicios sociales, lo que se valora de manera positiva por esta institución. El Ararteko hará seguimiento de las nuevas medidas que vayan a desarrollarse en futuras intervenciones.

Sin embargo, en el caso concreto objeto de la resolución, no hubo ninguna revisión de la actuación, ni se puso en marcha ninguna actuación restaurativa, por lo que puede considerarse que materialmente no ha sido aceptada.

2.2.2. Condiciones de acceso a recursos residenciales destinados a personas en situación de exclusión social grave

Una voluntaria de una organización social denunció las condiciones restrictivas de acceso al albergue “La Sirena” en Donostia-San Sebastián y la insuficiencia de recursos disponibles para personas sin hogar en dicho municipio,

especialmente en invierno, en condiciones climáticas adversas. Ante esta denuncia, el Ararteko solicitó información al Ayuntamiento, que detalló los recursos existentes destinados a personas sin hogar y las medidas desarrolladas en los últimos años. Cabe señalar que, según la información proporcionada, el albergue “La Sirena” no se encuentra incluido entre los recursos gestionados por el área de Acción Social, ya que está adscrito a la Sección de Juventud, Educación y Albergues del propio Ayuntamiento.

Así, el Ararteko, en su [Resolución de 28 de noviembre de 2024](#), por la que concluye su intervención en un expediente de queja sobre las condiciones de acceso a personas sin hogar en el albergue “La Sirena” del Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián, estimó que, aunque el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián realiza un esfuerzo significativo para atender a las personas sin hogar, la creciente magnitud del problema exige destinar más recursos. Esto es especialmente necesario durante el invierno, cuando se deben habilitar dispositivos de atención más accesibles, que no dependan exclusivamente de la bajada de temperaturas.

Además, la gestión del sinhogarismo requiere un enfoque coordinado que involucre servicios sociales, vivienda, empleo y salud. En este sentido, la [II Estrategia Vasca contra la Exclusión Residencial Grave \(2024-2028\)](#) se presenta como una oportunidad clave para alinear los esfuerzos institucionales y mejorar la lucha contra el sinhogarismo.

2.2.3. Necesidad de coherencia en las intervenciones que se realizan en la atención a las personas en situación de exclusión residencial grave

El Ararteko llevó a cabo una intervención de oficio en un edificio en un municipio de Gipuzkoa, donde residían 56 personas sin hogar, la mayoría de ellas inmigrantes en situación de exclusión residencial grave.

El Ararteko destacó que los diagnósticos realizados desde 2012 evidencian un aumento constante del número de personas sin hogar en Euskadi y, concretamente, en Donostia-San Sebastián. Por ello, subrayó la necesidad de un plan integral para el municipio y de una mayor coordinación, tanto interna como externa, entre las administraciones y agentes implicados.

Concluyó, asimismo, que la intervención policial, aislada de otras medidas, no favorece una respuesta integral al problema del sinhogarismo. En su lugar, el Ararteko aboga por la aplicación efectiva de los planes y programas estratégicos, como la mencionada [II Estrategia Vasca contra la Exclusión Residencial Grave \(2024-2028\)](#) y [VI Plan Intercultural de Ciudadanía, Inmigración y Asilo \(2022-2025\)](#). Precisamente, el [Pacto Social Vasco para la Migración](#), acordado en noviembre de 2019 por el Gobierno Vasco, destacaba la relevancia del ámbito local, en el ámbito de la acogida, el acompañamiento, la prestación de servicios y la convivencia intercultural. En este sentido, el Ararteko en su [Resolución del Ararteko, de 3 de diciembre de 2024](#), que concluye su

intervención de oficio con relación a personas sin hogar, señaló que cualquier intervención en este ámbito debe garantizar una coherencia de las políticas públicas que se están impulsando (modelo vasco de acogida, programa *trapezistak*...) y la coordinación entre los sistemas públicos y administraciones competentes.

2.2.4. Carencia de recursos suficientes y adecuados para atender a las personas en situación de exclusión social y residencial

El Ararteko recibe quejas de personas o de sus familiares que están a la espera de un recurso residencial por haber sido objeto de valoración de la exclusión social, por la ausencia de plazas suficientes en atención secundaria, o bien en atención primaria, mientras se tramita la valoración correspondiente. Estas quejas reflejan diversas problemáticas, como son las dificultades para acceder a un alojamiento social o recibir prestaciones básicas, como alimento o la inscripción en el padrón ficticio o social. También ponen de relieve las carencias existentes en los recursos residenciales para dar respuesta a las necesidades de las diversas situaciones de vulnerabilidad por motivos de género, salud, edad, origen nacional o por razón de la cultura, religión, etc., así como en el acompañamiento social hacia la emancipación y la autonomía tras la salida de un recurso residencial. Estas limitaciones dificultan la implantación de un modelo de atención centrado en la persona y comprometen la eficacia del uso de los recursos públicos.

En el análisis de las quejas, el Ararteko constata las dificultades por parte de los servicios sociales para realizar una intervención social con personas que pertenecen a colectivos vulnerables por razón del género, edad, origen nacional o cultural, o bien con problemas de salud y por la intersección de estos motivos.

Aunque algunas de las quejas se han solucionado dependiendo del municipio y del territorio, el aumento del número de personas en situación de exclusión social y residencial tensiona determinados municipios, como son las capitales, y otros municipios cercanos, que, aunque aumenten las plazas para atender a las personas en situación de exclusión residencial son insuficientes para dar respuesta a esta necesidad social. La diversidad y vulnerabilidad de estas personas, con un aumento importante del número de mujeres y de personas jóvenes, exige un abordaje integral y coordinado.

3. Contexto normativo y social

En el año 2024 la mayor novedad ha sido la entrada en vigor del [Decreto 173/2023, de 21 de noviembre](#), por el que se aprueba el Reglamento de la Renta de Garantía de Ingresos, y la puesta en marcha de los procedimientos de actualización trimestrales de las cuantías de la RGI. En este contexto de novedad normativa, Lanbide ha firmado un [convenio](#) de colaboración con la Red Europea de Lucha contra la Pobreza, para facilitar la información a las personas solicitantes de las prestaciones de RGI e IMV.

Como norma de interés, se debe citar también el [Decreto 307/2024, de 22 de octubre](#), del Consejo Vasco para la Inclusión, órgano de carácter consultivo y participativo.

El aumento del número de personas sin hogar ha tenido su reflejo en el recuento nocturno realizado en octubre del año 2024. Este recuento se realiza cada dos años y es objeto de una jornada de debate y de un estudio específico sobre la situación de las personas en situación de exclusión residencial grave en la CAPV. Los datos del recuento arrojan un aumento del número de personas sin hogar en el municipio. A la par este año se ha aprobado la [II Estrategia Vasca de Exclusión Residencial Grave](#), documento con el que se pretende prevenir y dar respuesta al sinhogarismo y la exclusión residencial grave en Euskadi.

4. Otras actuaciones del área

4.1. Reuniones con organizaciones sociales

Personal del Ararteko ha mantenido a lo largo del año 2024 diversas reuniones con organizaciones sociales, entre otras, con [Hegoaldetik Enarak Kooperatiba](#) y [Ongi Etorri Errefuxiatuak](#) y [Sos Racismo Gipuzkoa](#), en las que han denunciado las dificultades para ejercer los derechos sociales por no disponer de un certificado de inscripción en el padrón, así como las dificultades para la cobertura de las necesidades básicas, como es el alimento y el alojamiento.

4.2. Declaración institucional

El Ararteko ha realizado una [declaración institucional](#) con motivo del Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza, 17 de octubre, en la que pone de relieve las situaciones de pobreza extrema de las personas que no disponen de un techo para vivir y apela a respetar los deberes legales derivados de la reciente ratificación de la Carta Social Europea Revisada y apuesta por el cumplimiento de los compromisos establecidos en la II Estrategia Vasca contra la Exclusión Residencial Grave.

4.3. Participación en jornadas y seminarios

Personal del Ararteko ha participado en el seminario final del [Proyecto Acceso Vital](#) en Euskadi, proyecto que tiene por objeto la detección y movilización de las personas elegibles para el ingreso mínimo vital en situación de *non take-up*, desarrollado por la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en España, en el que se presentaron los resultados obtenidos por el proyecto en Euskadi y se consensuaron y priorizaron recomendaciones de futuro para reducir el *non take-up* y garantizar un acceso efectivo de las personas que cumplen los requisitos para poder percibir el IMV, pero que, por distintas razones, no lo han solicitado.

4.4. Visitas

En el año 2024, personal del Ararteko ha llevado a cabo visitas a los servicios municipales de urgencias sociales de Donostia-San Sebastián y los recursos previstos para personas en situación de exclusión social y residencial en Barakaldo. El objetivo fue analizar los recursos destinados a atender a personas en situación de exclusión social grave. Estas visitas incluyeron también el comedor social Conde Aresti de Bilbao y el comedor social de Barakaldo.

La intervención del Ararteko permitió conocer el incremento y la diversidad de las situaciones que atienden y constató la necesidad urgente de medidas preventivas para evitar el agravamiento de las situaciones de exclusión social, reforzar los recursos humanos en los servicios de urgencias sociales, implementar programas de intervención educativa en la calle, y desarrollar acciones y recursos específicos para mujeres. Además, es fundamental dotar a estos servicios de estabilidad presupuestaria y abordar el desequilibrio y la saturación que sufren los servicios por la ausencia de recursos de urgencia social en otros municipios.

5. Síntesis de la actividad del área

5.1. Actuaciones relacionadas con las prestaciones económicas del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos

Del mismo modo que en años anteriores, este año, la inmensa mayoría de las quejas que en esta área ha recibido el Ararteko han concernido a las prestaciones económicas del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos.

Tal y como figura en párrafos precedentes, la entrada en vigor, el 1 de enero del año 2024, del [Decreto 173/2023, de](#)

21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta de Garantía de Ingresos ha sido el origen de muchas de estas quejas, pudiendo destacar, por su importancia numérica, las siguientes: a) las que traen causa del cómputo, para el cálculo de la RGI, de los ingresos procedentes de un subarriendo; b) las que traen causa del procedimiento trimestral de actualización de cuantía o PAC; c) las que traen causa del retraso de Lanbide en revertir, en los expedientes de RGI, el cómputo de las cuantías del IMV que han sido declaradas indebidamente percibidas.

5.2. Garantías legales en los procedimientos administrativos que gestionan los servicios sociales, cumplimiento del derecho a la buena administración y de la Carta Social Europea (revisada)

El Ararteko ha subrayado en sus intervenciones la importancia de que los servicios sociales aseguren el pleno cumplimiento de las garantías legales en la tramitación de los procedimientos que derivan en decisiones con un impacto significativo en los derechos e intereses de las personas, como son la suspensión de prestaciones elementales de comida y alojamiento. Asimismo, ha recomendado la coherencia e integralidad en el proceso de intervención social y el cumplimiento de la [Carta Social Europea \(revisada\)](#).

5.3. Importancia del fomento de la justicia restaurativa en servicios sociales

Este año se ha promovido, como un eje importante de actuación de la institución, concretamente desde el área de Justicia, la necesidad de impulsar medidas complementarias al enfoque sancionador tradicional, promoviendo alternativas basadas en la justicia restaurativa. Estas medidas permiten incorporar elementos educativos y restaurativos, fomentando así la resolución de conflictos de manera más humana y efectiva en el ámbito de los servicios sociales que atienden a personas en situación de exclusión social.

5.4. Necesidad de incrementar los recursos destinados a personas en situación de exclusión social

Ante el creciente número de personas en situación de exclusión social y residencial, el Ararteko ha propuesto la necesidad de reforzar los recursos sociales, facilitar su acceso, con independencia de las inclemencias climáticas severas y tener en cuenta, en cualquier actuación, las especificidades del sinhogarismo femenino. La necesidad de un techo es una condición básica para las políticas de inclusión social y de empleo y para cualquier intervención social eficaz. Los ayuntamientos son la primera administración a la que las personas, con riesgo de pérdida de vivienda o que se encuentran directamente sin hogar, acuden a solicitar un alojamiento, desplazándose a los municipios que tienen recursos residenciales. Así, la demanda se concentra en determinados municipios, principalmente en las capitales. Aunque se han solucionado algunas de las quejas y se han ofrecido plazas en recursos residenciales a personas muy vulnerables en situación de exclusión residencial, los servicios sociales, principalmente de dichos municipios, no pueden dar respuesta al incremento de la demanda de atención social por parte de personas que no disponen de un alojamiento adecuado y seguro.

5.5. Abordaje integral del sinhogarismo

Las quejas recibidas ponen de relieve la necesidad de adoptar un enfoque integral que combine medidas sociales, económicas y legales, de manera coordinada con la policía local y el departamento de seguridad, en el abordaje del sinhogarismo. Estas acciones deben alinearse con los compromisos establecidos en la II Estrategia Vasca contra la Exclusión Residencial Grave, así como con los estándares europeos y de derechos humanos.

Además, se recalca la importancia de desarrollar medidas preventivas específicas, especialmente en hogares con menores y en familias monoparentales lideradas por mujeres. Estas medidas son clave para evitar que la exclusión social se perpetúe en las generaciones futuras y para impedir que familias con niños y niñas recurran a los albergues municipales debido a la falta de acciones preventivas que les permitan mantener una vivienda adecuada.

Justicia

Capítulo

II

5

1. El área en cifras

El área de Justicia ha tramitado un total de 29 nuevos expedientes de queja en 2024, que representan un 0,73% del total de los admitidos a trámite por el Ararteko durante el año. A continuación, se expone su distribución por materias:

- Otros aspectos 9
- Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial 7
- Asistencia jurídica gratuita..... 5
- Colegios de abogados y procuradores..... 4
- Puntos de encuentro familiar..... 4

En cuanto a las quejas tramitadas a lo largo del año, su estado al cierre de este informe es el siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✕	✓	🗨️	⏸️
28	7	21	-	4	14	3

Durante el año 2024 la mayoría de las quejas y consultas en el área de justicia del Ararteko han tenido que ver con el funcionamiento de la administración de justicia en Euskadi, y más concretamente, con el retraso y suspensión de diversas actuaciones judiciales. En ese sentido, tras las huelgas en la administración de Justicia del año 2023 (letrados y letradas de la Administración de Justicia y funcionarioado),

este año 2024, se preveía poder volver a una situación de eficacia en los juzgados similar a la anterior a la pandemia. Sin embargo, la carga de trabajo de los órganos judiciales en este ejercicio 2024 se ha incrementado en todos los órdenes jurisdiccionales, principalmente en el civil, debido, entre otras razones, a que el número de jueces en Euskadi está por debajo de la media europea, según se desprende del [informe del Consejo de Europa de 2024 acerca de la eficacia y la calidad de la justicia en Europa](#)⁶. Así, según datos de 2022, mientras que la media de los países del [Consejo de Europa](#) es de 17,6 jueces por cada 100.000 habitantes, en España es de 11,9 por cada 100.000 habitantes y en Euskadi de 10,1, lo que supone un déficit estructural en la judicatura que dificulta hacer frente a los datos de litigiosidad en Euskadi.

Aunque el Ararteko ha recibido diversas consultas y quejas relativas al funcionamiento de la administración de justicia, es importante señalar que su competencia está limitada al control de aquellos aspectos que afectan al Gobierno Vasco en el ámbito de la administración de justicia en Euskadi. Esto incluye la provisión de personal para el servicio de la Administración de Justicia, así como la asignación de los recursos materiales y económicos necesarios para su correcto funcionamiento. Sin embargo, el Ararteko no tiene competencias sobre la función jurisdiccional ejercida por la judicatura en Euskadi, ni sobre las tareas desempeñadas por las letradas y los letrados de la Administración de Justicia (LAJ). No obstante, en los casos en los que no era competente, el Ararteko ha asesorado a las personas reclamantes en el sentido de poner la correspondiente queja ante el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) [en línea](#) o en los decanatos de los correspondientes partidos judiciales, así como sobre las diferentes posibilidades legales.

En otras ocasiones, muchas de estas consultas relativas a notificaciones, plazos judiciales, retrasos de trámites y

6 Los datos correspondientes a España pueden consultarse en las páginas 162 y 163 del [informe](#).

actuaciones, así como al funcionamiento de la administración de justicia, han sido resueltas en colaboración con esta institución por juezas y jueces decanos de los partidos judiciales, quienes tramitan estas quejas y consultas en el procedimiento propio referido anteriormente, pero informando puntualmente de su resolución al Ararteko, para que esta institución pueda comunicar a su vez a las personas que habían reclamado en estos expedientes.

En cuanto a las quejas derivadas de los **registros civiles**, durante este año 2024 ha finalizado en Euskadi la implantación de la plataforma digital DICIREG para la digitalización de los registros civiles y la creación de un registro civil digital único para todo el Estado⁷, proceso del que ha hecho seguimiento el Ararteko desde el año 2022. En ese sentido, el Ararteko en colaboración con la Viceconsejería de Justicia del Gobierno Vasco y la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (TSJPV), ha hecho asimismo seguimiento de la exigencia de años anteriores, de realizar trámites ante los registros civiles mediante el sistema de cita previa obligatoria. Este problema se ha ido solucionando a lo largo del 2024, hasta desaparecer a fin de año las quejas relativas a esta cuestión⁸. Desde un primer momento, el Ararteko hizo saber a las personas responsables del Gobierno Vasco la posición de la institución con respecto a la cita previa, en el sentido de que no puede ser obligatoria, ni tampoco es posible habilitar únicamente el canal electrónico para solicitarla, tal y como se señaló en la [Recomendación general del Ararteko de 5 de noviembre de 2020](#).

En cuanto a los **medios personales y materiales al servicio de la Administración de Justicia dependientes del Gobierno Vasco**, el Ararteko ha resuelto varias quejas relativas al ejercicio del [derecho de asistencia jurídica gratuita](#). Dicho servicio es prestado a través de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de la Abogacía de los tres territorios históricos. Para la tramitación de estas quejas el Ararteko ha podido contar con la colaboración directa de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de los tres Territorios Históricos.

En cuanto a los **Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial** (PEF) del Departamento de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco, la mayoría de las quejas están relacionadas con el contenido de los informes elaborados por estos servicios públicos para su valoración por los órganos judiciales. El Ararteko ha tenido que orientar a las personas reclamantes, explicándoles que, aunque

dichos informes son emitidos por un servicio público del Gobierno Vasco de gestión externalizada, la autoridad competente para evaluar su validez y coherencia es el órgano judicial que los ha solicitado. Es el juzgado el que decide que las visitas se realicen en el PEF, y a dicho juzgado se envían los informes para que los valore. Por lo tanto, el Ararteko no tiene la facultad de intervenir en esa actuación judicial.

Respecto a los **servicios de cooperación con la Justicia** del Gobierno Vasco, Servicio de Atención a la Víctima (SAV), Servicio de Justicia Restaurativa (SJR) y Servicio Vasco de Gestión de Penas (SVGP), el Ararteko no ha recibido queja alguna. Sin perjuicio de ello, el Ararteko realiza anualmente un seguimiento de estos servicios y cabe destacar la sintonía con la Sala de Gobierno del TSJPV y la Fiscalía Superior del País Vasco en lo que respecta a la necesidad de reforzar el programa [Zurekin](#) del SAV, de acompañamiento integral a víctimas de violencia de género en actuaciones judiciales. Igualmente, cabe destacar la necesidad de recuperar los informes sociales previos a la sentencia del SVGP, para poder acceder a un mayor número de suspensiones de condena orientadas a la reinserción de las personas penadas antes de su ingreso en prisión.

Por otro lado, cabe destacar en 2024 **el posicionamiento institucional estratégico del Ararteko favorable a la mediación y la Justicia Restaurativa (JR) en Euskadi**. En los últimos años el Ararteko ha seguido de cerca la evolución y asentamiento de la JR y de la mediación en Euskadi. En consecuencia, la JR ha sido incluida entre las líneas estratégicas del Ararteko con el compromiso de promocionar este sistema alternativo de tratamiento de conflictos en Euskadi *ad intra* y *ad extra*, e impulsar la implantación de la cultura restaurativa en las políticas públicas. Asimismo, en relación con la función de intermediación entre la administración/servicios públicos y la ciudadanía, propia de la figura del Ombudsman, el Ararteko ha decidido impulsar prácticas restaurativas en la tramitación de las quejas y la atención a la ciudadanía (como la inclusión de petición de disculpas y la escucha activa y empática a la ciudadanía), así como facilitar procesos restaurativos en la propia institución, como se verá en la actuación destacada en el punto siguiente.

Los **casos en los que está interviniendo el Ararteko** mediante procesos restaurativos son aquellos en los que se ha dado una **afectación a la convivencia**, sin que sea condición *sine qua non* la existencia de una actuación incorrecta o irregular por parte de una administración pública vasca, pero sí la participación de esta, al menos, como representante de la comunidad y garante del proceso.

Así, por ejemplo, en el trabajo que **el Ararteko lleva a cabo en el ámbito de la inclusión social**, para abordar problemas de acceso o de conducta, o posibles conflictos de convivencia entre las personas usuarias y el personal adscrito a los servicios de inclusión social, esta institución está sugiriendo a la administración la puesta en marcha de prácticas restaurativas, incluyendo el desarrollo de procesos restaurativos formales ante expedientes sancionadores, con fundamento en la oportunidad que ofrece la [Ley 1/2023](#),

⁷ La [Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil](#), creó un marco jurídico sólido para la modernización de las oficinas del Registro Civil y con el proceso de digitalización iniciado con la implantación de la plataforma digital DICIREG (adoptado mediante resolución de la Dirección de Seguridad Jurídica y Fe Pública del Ministerio de Justicia de 4 de noviembre de 2022) que permitirá a los Registros Civiles poder realizar en un futuro próximo todos los trámites en línea.

⁸ Problemática detectada por el Ararteko en 2023 con la gestión del sistema de citas de los registros civiles por medios exclusivamente electrónicos sobre todo en Bilbao y Barakaldo (registros en los que es imposible obtener citas por estar todas ocupadas durante meses) y en menor medida en Donostia/San Sebastián y Vitoria-Gasteiz, en procesos registrales como la obtención de la nacionalidad española que afectan sustancialmente a derechos de la ciudadanía más vulnerable.

de 16 de marzo, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas Vascas⁹. Así mismo, el Ararteko está valorando su intervención mediante **espacios de escucha para el personal de los servicios sociales**, que permitan entender muchos de los conflictos que están detrás de las quejas que llegan a esta institución, en el ánimo de abordar dichos expedientes con un enfoque restaurativo, que asegure una intervención más humana y participativa.

Además, en 2024, dentro del área de trabajo de **personas gitanas y otras minorías culturales**, el Ararteko ha intervenido empleando estos procesos, a instancia de las personas afectadas, en dos conflictos de convivencia intercultural, con una explicación previa a los servicios municipales implicados sobre esta apuesta por las prácticas restaurativas.

Por último, durante 2024 **el Ararteko ha desarrollado un proyecto de acción, investigación y supervisión**, en colaboración con la **UPV/EHU y Euskoiker**.

Dentro del proyecto se han desarrollado diversas acciones:

- Se ha realizado un diagnóstico con el equipo de dirección del Ararteko y una parte de la asesoría, para conocer la institución a fondo y valorar las posibilidades de incorporar el enfoque restaurativo.
- Se ha impartido formación en justicia restaurativa a todo el personal de asesoría y atención a la ciudadanía del Ararteko, con formación adicional específica a aquellos asesores o asesoras más interesados en la materia.
- Se han formado como facilitadores en procesos restaurativos dos personas de la asesoría y se han supervisado y evaluado profesionalmente los procesos que se han facilitado durante 2024.
- Se ha elaborado una recomendación final para la institucionalización de procesos de diálogo con enfoque restaurativo en la defensoría.

Finalmente, es importante destacar que el trabajo de esta defensoría no habría sido posible sin el **apoyo constante de la judicatura y la fiscalía en los asuntos fuera de la competencia formal del Ararteko**. También merece un agradecimiento especial la comunicación abierta y efectiva mantenida con el Departamento de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco, así como con la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Euskadi. Su colaboración ha sido fundamental para la resolución de diversas situaciones.

⁹ Artículo 15 Fraccionamiento, suspensión, reducción o sustitución de la sanción.

(...) ¹⁰. Aun cuando las normas sectoriales aplicables no las hayan previsto, cuando la naturaleza de la infracción lo permita y las circunstancias de la persona responsable lo aconsejen, **las sanciones pecuniarias podrán sustituirse por otras de carácter educativo o similares a las provenientes del ámbito de la justicia restaurativa**, a través de la incorporación de un proceso de mediación.

2. Quejas y actuaciones destacadas

A pesar de que el Ararteko no tiene competencia en asuntos que están judicializados, debido a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, lo que limita su intervención en ciertas quejas, el Ararteko ha logrado colaborar con los operadores jurídicos y promover ciertos temas fuera de su ámbito de competencia formal. Esta colaboración ha tenido como objetivo evitar perjuicios para la ciudadanía, mediante buenos oficios y gestiones informales. Además, esta cooperación ha quedado reflejada en las quejas que corresponden directamente a la competencia de la institución, destacando así el trabajo conjunto y el compromiso por mejorar la atención y los servicios a la ciudadanía.

Recogemos a continuación, con algo más de detalle, dos intervenciones representativas de la ayuda ofrecida por el Ararteko a las personas usuarias de nuestros juzgados y tribunales.

2.1. Intervención del Ararteko ante la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Gipuzkoa por el retraso de una resolución, tras el plazo de alegaciones referido a un expediente de asistencia jurídica gratuita desestimado inicialmente en un caso de divorcio con motivo de la titularidad de la reclamante sobre un inmueble

Una ciudadana se dirigió al Ararteko al no estar de acuerdo con la desestimación inicial de su solicitud de asistencia jurídica gratuita en un juicio de divorcio tramitado ante el servicio de orientación jurídica del Colegio de la abogacía de Gipuzkoa.

Según la reclamante, la denegación inicial estaba basada en la supuesta propiedad al 50% de un inmueble con su marido, ante lo cual la reclamante manifestó al Ararteko que había realizado separación de bienes en su día y, por tanto, no tenía a su nombre ninguna propiedad al corresponder el inmueble referido en su totalidad a su marido.

El Ararteko asesoró a la reclamante acerca del trámite de alegaciones ante la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Gipuzkoa (CAJG) y, posteriormente, hizo seguimiento del asunto en colaboración con la CAJG para interesarse por su caso. Así pudo tener conocimiento de la concesión de dicho derecho de asistencia jurídica gratuita, tras la toma en consideración de las alegaciones realizadas por la reclamante. El asunto finalizó con la concesión de dicho derecho de asistencia jurídica gratuita y, por tanto, con la posibilidad de tener abogado de oficio, como solicitaba la reclamante.

2.2. El Ararteko facilita un círculo restaurativo en un expediente sobre discriminación racial

Una entidad del tercer sector que trabaja contra la discriminación racial denunció al Ararteko la negativa de acceso a tres jóvenes de origen senegalés en un establecimiento de ocio de Vitoria-Gasteiz. Al mismo tiempo, la red para la igualdad de trato y no discriminación [ERABEREAN](#), iniciativa impulsada por el Gobierno Vasco, emprendió varias acciones de denuncia, lo que generó una fuerte repercusión social sobre la discriminación racial en locales de ocio. Esto provocó la intervención del propietario del local y la amenaza de acciones legales.

Ante la persistencia del problema y su impacto en la convivencia, la entidad social implicada solicitó la intervención del Ararteko para explorar una solución restaurativa. El Ararteko, al amparo de su competencia para promover los derechos fundamentales de la ciudadanía, aceptó la petición y propuso un círculo restaurativo como medio para fomentar el diálogo entre las partes implicadas. Esta estrategia tenía como objetivo abordar el conflicto de manera constructiva, tomando en cuenta la dimensión social del incidente y la necesidad de abordar las conductas discriminatorias recurrentes en la ciudad.

El Ararteko organizó en sus dependencias un círculo restaurativo con un facilitador del área de justicia, en el que las personas afectadas por el episodio de racismo, el propietario del local y un camarero pudieron hablar sin restricciones sobre lo sucedido y sobre las consecuencias del episodio en sus vidas, acompañadas en el proceso por dos personas representantes de la comunidad (un representante de la entidad social promotora de la queja y la persona responsable del área de personas inmigrantes y diversidad cultural del Ararteko, que había tramitado ese expediente).

En la preparación del círculo tuvieron lugar varias entrevistas con las personas afectadas y con los representantes de la comunidad, una vez que su participación en el círculo fue legitimada por las partes. Estas reuniones preparatorias facilitaron el establecimiento de vínculos de confianza y sirvieron para que las partes pudieran decidir sobre el desarrollo y las condiciones del diálogo, así como sobre la participación de otras personas que libremente quisieran invitar al círculo.

Tras la realización del círculo, se alcanzaron determinados acuerdos que fueron objeto de un documento específico elaborado conjuntamente por todas las personas participantes. En el mismo se hace expresa referencia a que las personas participantes se comprometen personal y colectivamente a cumplir los acuerdos adoptados.

Los días posteriores a la celebración del círculo la persona que sufrió directamente el episodio de racismo remitió al Ararteko su vivencia sobre su participación en el círculo, testimonio que reproducimos a continuación, con su consentimiento, a modo ejemplificativo del impacto que estos procesos restaurativos pueden tener en las personas.

“Para mí, como siempre, me hace mucha ilusión de verdad tener una reunión o charla con Ararteko, porque salgo muy vacío del peso que llevaba encima. Nunca pensé que un día tendría gente que me invitasen a escucharme, compartir mis dolores, mi tristeza, lo que llevo sufriendo durante años desde mi llegada aquí por el racismo. Gracias. Me gustaría que me escuchase más gente, que me entiendan, que me ayuden a levantar la cabeza cuando ando en las calles de mi ciudad, cuando entro en los centros públicos, en los transportes o en los espacios para disfrutar como un ciudadano más.”

3. Otras actuaciones del área

3.1. Reuniones con responsables institucionales y corporativos

El Ararteko y su equipo se ha reunido con la **Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (TSJPV)**. En esta reunión anual, en primer lugar, se reforzó la voluntad de colaboración mediante gestiones informales y un año más se puso de manifiesto su efectividad. Por otro lado, se abordaron asuntos de común importancia como el despliegue progresivo del expediente judicial electrónico mediante el sistema *avantius* y la situación del euskera en la administración de justicia tras la publicación del [sexto informe de evaluación](#) del Comité de Expertos del Consejo de Europa sobre el cumplimiento en España de la Carta Europea de Lenguas Regionales y/o Minoritarias y los retos que supone.

Asimismo, el Ararteko se ha reunido con la **Fiscalía Superior del País Vasco** para abordar cuestiones de interés común, como la interposición de denuncias en la Ertzaintza o el seguimiento de la Recomendación General 2/2021, sobre abuso sexual infantil, a raíz de una queja tramitada por el Ararteko que afectaba a varias niñas de un mismo centro educativo. En este contexto, ambas instituciones se manifestaron partidarias de la creación en la Ertzaintza de una sección especializada en personas menores, para que pueda trabajar con mayor presencia y fortaleza en este ámbito, sección que finalmente va a constituirse según ha anunciado públicamente el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

La institución del Ararteko se ha reunido también con el **Departamento de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco**, cuyos responsables han colaborado con esta defensoría fundamentalmente en el abordaje de las cuestiones relativas a la gestión de los centros penitenciarios vascos y al desarrollo del modelo penitenciario vasco, en cuyo diseño participó el Ararteko desde un primer momento.

3.3. Reuniones con asociaciones

Este año caben destacar las reuniones que el Ararteko ha tenido con diferentes colectivos de **profesionales de la**

abogacía para abordar cuestiones como la situación de los turnos de oficio y la garantía del derecho de asistencia jurídica gratuita y las dificultades de letrados y letradas con las bajas por enfermedad y las notificaciones del sistema *avanti*.

3.4. Participación en actos, impartición de ponencias y elaboración de materiales

La presencia pública del Ararteko ha sido activa en relación con las cuestiones abordadas en el área. De entre los foros en los que ha intervenido, cabría destacar, además de los señalados anteriormente, los siguientes:

- La colaboración interinstitucional en el área se extiende al ámbito internacional en la apuesta del Ararteko por impulsar la justicia restaurativa a través de la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales del Ararteko y el área de Justicia. Este año cabe destacar la colaboración con el **European Forum for Restorative Justice (EFRJ)** en la organización de la **12ª Conferencia Internacional del Foro Europeo de Justicia Restaurativa (EFRJ)**, celebrada en Tallin (Estonia), los días 29 al 31 de junio, con el título «*Respuestas de Justicia Restaurativa en Tiempos Oscuros*», que se centró en el potencial de la justicia restaurativa en tiempos en los que el conflicto, la guerra y la violencia están presentes o amenazan a la mayoría de las naciones, regiones y comunidades.
- El Ararteko ha colaborado, asimismo, con el **programa de cooperación entre la Unión Europea y América Latina, llamado EUROsociAL** para la promoción de la cohesión social. La contribución del Ararteko se inscribe dentro del área de **gobernanza democrática** y de la línea de acción de **acceso a la justicia** del programa. A petición expresa de las autoridades chilenas, personal del área de justicia del Ararteko acompañó al Ministerio de Justicia de Chile en el proceso de reforma de la justicia juvenil, singularmente, en la puesta en marcha de la mediación penal en el Sistema de Reinserción Social Juvenil. Para dar cierre a esta **colaboración**, el día 21 de marzo, el Ararteko participó en el **Seminario Regional de Justicia Restaurativa para América Latina en Santiago de Chile**, al que asistió el ministro de Justicia de Chile y una representación de la Delegación de la UE en el país.

4. Síntesis de la actividad del área

En términos generales, se puede observar que el acceso de la población a los juzgados y tribunales en Euskadi está mejorando poco a poco. Sin embargo, todavía hay **quejas sobre los retrasos en los procesos judiciales y otras irregularidades**. Aparte de estos retrasos, el sistema enfrenta una **congestión estructural debido a una falta de recursos judiciales**, ya que el número y tipo de juzgados no se ajustan adecuadamente a la carga de trabajo en cada área, situándose seis o siete puntos por debajo de la media europea. Esto afecta al funcionamiento de la administración de Justicia en Euskadi, según se desprende del **informe del Consejo de Europa de 2024 acerca de la eficacia y la calidad de la justicia en Europa**¹⁰. Como consecuencia, según datos de la memoria de necesidades del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco facilitada al Ararteko, los juzgados que están en peor situación en Euskadi en 2024 son los juzgados de instancia de las tres capitales –Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz y Barakaldo–, los juzgados de orden social de Bilbao, los dos juzgados de ejecución penal –el 7 en Bilbao y el 4 en Donostia– y la sección segunda de la Audiencia de Gipuzkoa, principalmente debido a las cláusulas suelo.

En lo que se refiere a los procedimientos de queja ante **colegios profesionales**, el Ararteko viene reclamando de estas corporaciones públicas la debida diligencia en la tramitación, así como la respuesta en plazo y de forma motivada a cuantas reclamaciones se interpongan ante los mismos con relación a la actuación profesional de sus asociados respecto a sus deberes deontológicos, en aplicación de la **Ley 39/2015, de 1 de octubre**, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esta ley los incluye dentro de su ámbito de aplicación, al señalar en su artículo 2.4 que “*se regirán por su normativa específica en el ejercicio de las funciones públicas que les hayan atribuido por Ley o delegadas por una Administración Pública, y supletoriamente por esta Ley*”.

En cuanto a la **apuesta estratégica por la Justicia Restaurativa (JR)**, el Ararteko subraya que la búsqueda de justicia material, más allá de la legalidad estricta, es una función clave de la figura europea del Ombudsman (Defensorías del pueblo), comparable en sus objetivos a los de la JR, que busca la equidad y la justicia en las actuaciones administrativas. El Ararteko estima que la JR podría ser una herramienta valiosa para la institución del Ombudsman, facilitando espacios de diálogo entre la administración pública y la ciudadanía y humanizando la acción de las administraciones **en consonancia con el derecho a la buena administración**. Este exige, además de la diligencia debida en la tramitación del procedimiento (impulso, audiencia, motivación, recursos, etc.), colocar a las personas en el centro del procedimiento administrativo y posibilitar su participación activa y directa en el mismo.

¹⁰ Los datos correspondientes a España pueden consultarse en las páginas 162 y 163 del **informe**.



El Ararteko, como defensor del pueblo del País Vasco, ha visto una **creciente demanda ciudadana de mediación en conflictos con la administración pública**, donde se espera que actúe como intermediario para promover el diálogo y facilitar la resolución de conflictos. Aunque la institución del Ombudsman no es la de un mediador en el sentido estricto de la JR, su labor de intermediación se aproxima a la JR, al generar espacios de encuentro entre la administración y la ciudadanía.

La **realización de círculos restaurativos en la comunidad en relación con conflictos que afectan a la convivencia** (tales como los conflictos interculturales, como el expuesto en el punto 2.2) implican necesariamente a las administraciones y a las instituciones públicas y encuentra su origen en la progresiva expansión de la Justicia Restaurativa en toda Europa hacia el tratamiento de conflictos sociales que se sitúan en ámbitos que van más allá de los conflictos penales originarios que le son propios. La justicia restaurativa

propone fórmulas de tratamiento de conflictos desde una cultura de paz, democracia y derechos humanos. Busca reparar y fortalecer los lazos sociales previniendo conflictos futuros.

Finalmente, en línea con lo señalado, respecto a los **servicios de cooperación con la Justicia** del Gobierno Vasco: Servicio de Atención a la Víctima (SAV), Servicio de Justicia Restaurativa (SJR) y Servicio Vasco de Gestión de Penas (SVGP), el Ararteko quiere poner en valor estos servicios públicos de justicia que atienden directamente a las necesidades de la ciudadanía (víctimas, victimarios y comunidad) en su relación con la administración de justicia. Su impulso y desarrollo son coherentes con el impulso de la justicia restaurativa como eje estratégico para el Ararteko, quien desde su posición institucional quiere contribuir a dicho cambio cultural en el que las personas se responsabilizan y deciden sobre sus conflictos promoviendo sociedades más democráticas.

Medio ambiente

Capítulo

II

6



1. El área en cifras

El área de medio ambiente incluye las actuaciones seguidas por el Ararteko ante las administraciones públicas vascas en el ejercicio de sus competencias para el control de la contaminación que genera la actividad humana a los bienes o recursos naturales -como son el suelo, el agua o la atmósfera-, para la gestión de los espacios protegidos, de la flora y fauna salvaje, o para la protección de los animales domésticos.

En el año 2024 esta área ha recibido 217 quejas, lo que supone el 5,45% del total de las recibidas por la institución a lo largo del ejercicio. Las quejas se distribuyen por subáreas siguiendo un criterio material que hace referencia al tipo de afección denunciada, ya sea contaminación acústica, atmosférica, del suelo y agua, u otros agentes contaminantes. También, se diferencian las reclamaciones relativas al procedimiento administrativo seguido para el control ambiental o para el ejercicio de los derechos a la información y a la participación ambiental. En esta área también se incluyen las reclamaciones y quejas que tienen por objeto la protección de los animales, tanto de la fauna silvestre como de los animales domésticos.

Por administraciones afectadas las quejas se distribuyen de la siguiente manera:

- Administración local 163
- Administración foral 13
- Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 6

De acuerdo con su distribución por subáreas, su clasificación resulta:

- Contaminación acústica 86
- Protección y tenencia de animales..... 32
- Control ambiental 28
- Movilidad sostenible 27
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 12

- Información y participación medioambiental 10
- Actividades clasificadas en suelo no urbanizable..... 7
- Contaminación atmosférica..... 5
- Residuos y vertidos 3
- Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna...2
- Actividades clasificadas en suelo residencial 1
- Contaminación del suelo e hídrica 1
- Contaminación electromagnética 1
- Gestión de residuos..... 1
- Otras contaminaciones medioambientales..... 1

Respecto al estado de la tramitación y el resultado de las quejas en esta área:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✗	✓	💬	⏸
	174	235	114	43	57	21

En respuesta a las quejas presentadas en el área de medio ambiente, el Ararteko ha dirigido a las administraciones vascas 27 resoluciones, entre las cuales 10 han sido recomendaciones. En términos cuantitativos, la contaminación acústica continúa suponiendo el mayor número de actuaciones de queja en el área de medio ambiente. También continúan planteándose reclamaciones por la falta de una respuesta, dentro del plazo legalmente previsto, a las denuncias ambientales y a las solicitudes de acceso a la información ambiental dirigidas a las administraciones públicas vascas.

2. Quejas destacadas

2.1. Problemas derivados de la contaminación acústica

El ruido continúa siendo el problema medioambiental que más quejas genera. Las fuentes de ruido provienen de las actividades de ocio y hostelería, los equipamientos, los servicios o infraestructuras públicas, o de las actividades industriales. Este ruido puede provocar problemas en los hogares que van desde las molestias leves hasta serias afecciones graves a la salud. Incluso, las emisiones de ruido pueden generar intromisiones en los domicilios particulares ya que, como ha consagrado el [Tribunal Europeo de Derechos Humanos](#), pueden llegar a afectar al derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio recogido en el artículo 8 del [Convenio Europeo de Derechos Humanos](#).

2.1.1. El control del ruido ambiental generado por las actividades de ocio

En relación con la problemática del ruido la institución del Ararteko ha mantenido diversos contactos con la Plataforma ciudadana *7 Ordu Lo*, que incluye varias asociaciones vecinales de Bilbao, Barakaldo, Donostia/San Sebastián, Durango y Vitoria-Gasteiz, que reivindican el derecho al descanso y reclaman el cumplimiento de la normativa que regula la contaminación acústica, el control de los horarios de cierre de las actividades de ocio y la limitación de los denominados botellones.

El control del ruido ambiental del ocio en Bilbao. En respuesta a una de las quejas presentadas, que hacía referencia a varias zonas de ocio de Bilbao, el Ararteko le dirigió al Ayuntamiento de Bilbao la [Resolución del Ararteko, de 18 de septiembre de 2024](#) en la que le recomendaba que impulsase las medidas municipales existentes para la mejora del control del ruido ambiental generado por las actividades de ocio en el municipio.

En concreto, el Ararteko recomendó impulsar un plan y programa de actuación específico para garantizar, de manera oportuna y eficaz, las medidas previstas en el ordenamiento jurídico para reducir y evitar el ruido ambiental excesivo generado por las actividades recreativas, tanto dentro de los locales como en el espacio público, en especial en las zonas de concentración del ocio existentes en el municipio de Bilbao. En concreto, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Bilbao que el plan de acción contra el ruido excesivo debía disponer de medios técnicos, personales y materiales para realizar una adecuada inspección y control del ruido nocturno. También le recomendó garantizar un adecuado estatuto de las personas denunciantes, promover canales de denuncia o establecer un espacio o foro de diálogo con las personas promotoras de las actividades recreativas y con representantes de las asociaciones vecinales.

El Ayuntamiento de Bilbao respondió a esa Recomendación dando cuenta de que estaba elaborando un mapa de ruido específico para el ocio y de que el [Plan de acción del ruido 2024 de Bilbao](#) incluía, dentro de sus líneas de actuación, medidas relativas al ruido generado por el ocio. En todo caso, el informe municipal señalaba la dificultad de cumplir con la recomendación del Ararteko respecto al control del ruido de las personas que consumían bebidas fuera de los bares.

En su valoración de la respuesta municipal, el Ararteko reconoce los pasos dados por el Ayuntamiento de Bilbao para evaluar y gestionar el ruido que genera el ocio. En todo caso, considera necesario insistir en la necesidad de incorporar, de manera autónoma, un plan de acción específico para garantizar una obligación de resultado respecto al derecho fundamental al descanso y, por ende, a la vida privada y a la salud, tal y como exige la jurisprudencia del TEDH. Ese plan debería incorporar el control del ruido ambiental excesivo generado por las actividades recreativas, tanto dentro de los locales como en el espacio público, en especial en las zonas de concentración del ocio existentes en el municipio de Bilbao. Asimismo, el Ayuntamiento de Bilbao debería dotarse de los medios técnicos, personales y materiales adecuados para realizar la inspección y el control del ruido nocturno. Ello es de especial relevancia para poder afrontar el control de la concentración de personas en el entorno de los bares, con excepción de las zonas previamente autorizadas, dentro de un horario que no genere molestias a las personas que residen en el entorno.

Por otro lado, en opinión del Ararteko, quedaría pendiente regular un adecuado estatus de protección de las personas denunciantes en cuanto a su derecho a formalizar denuncias de forma fácil, segura y con trazabilidad de las actuaciones. Dentro de esas medidas, el Ayuntamiento de Bilbao debería impulsar el derecho a que los órganos de inspección realicen mediciones de los focos emisores del ruido y de los valores de inmisión dentro de sus viviendas, con las debidas garantías para todas las partes. Asimismo, sin perjuicio de reconocer la efectiva existencia de canales de denuncia municipales, el Ayuntamiento de Bilbao debería facilitar su acceso a las personas que quieren formalizar sus denuncias por infracción de la normativa de ruido y del espacio público, y establecer las garantías de sus derechos durante el procedimiento de disciplina ambiental y sancionador, como personas interesadas, en el caso de ejercitar la acción pública existente en el ámbito del medioambiente.

El control municipal de las actividades recreativas en Getxo. Una agrupación vecinal se quejó ante el Ararteko por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Getxo a su solicitud de información sobre las medidas de control municipal de la actividad recreativa alternativa que colinda con el denominado Concurso Internacional de Paellas en las campas de Aixerrota en Getxo.

En relación con esa cuestión, la Agrupación reclamante mencionaba la [Resolución de 20 de julio de 2023](#), por la que el Ararteko recomendó al Ayuntamiento impulsar el control del cumplimiento de todas las medidas de seguridad, salubridad y protección del medioambiente de su competencia en el conjunto de las actividades realizadas durante esa celebración en Aixerrota.

En esta segunda [Resolución de 23 de julio de 2024](#), el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Getxo que impulsase un programa de inspección para el efectivo control de las medidas de seguridad, salubridad y protección del medioambiente en las actividades festivas realizadas en las campas de Aixerrota. De manera específica, el Ararteko recomendó incorporar un espacio o foro de diálogo, con las personas participantes en la actividad recreativa alternativa y con representantes de las asociaciones vecinales o ecologistas, que permitiera realizar una adecuada evaluación de la eficacia de las medidas acordadas para proteger las zonas del bosque de pinares y los brezales costeros, impedir el paso y la ocupación de las zonas de seguridad habilitadas. También instó a garantizar instalaciones desmontables sin ningún material constructivo que alterase o contaminase el suelo y a que, tras la actividad, se restituyera de forma adecuada el terreno a su estado anterior.

La respuesta municipal a esa recomendación dio cuenta de las medidas acordadas para mejorar la seguridad y minimizar el impacto ambiental de ese evento. La respuesta expresaba así mismo la intención municipal de mejorar el modo de comunicar esas medidas a la agrupación vecinal y la posibilidad de promover la participación en futuras ediciones.

El control de las molestias por ruido que generan las actividades de hostelería. En ese caso, hay que mencionar la [Resolución de 19 de julio de 2024](#), por la que el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Beasain que llevase a cabo las actuaciones necesarias para garantizar que un bar cumpliera con las condiciones establecidas en la licencia de actividad. En un supuesto similar, en su [Resolución de 5 de junio de 2024](#), el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Zuia que diera respuesta a las denuncias presentadas para garantizar que la actividad de un bar respetase la legalidad urbanística y las condiciones de su licencia de actividad. En ambos casos, la respuesta municipal ofrecida a la recomendación no ha sido positiva.

2.1.2. *El control del ruido de los espectáculos musicales en la calle y las manifestaciones en el espacio público*

Varias personas de Bilbao se quejaron ante el Ararteko de la falta de una intervención municipal eficaz para controlar el ruido que padecían en sus domicilios como consecuencia de las constantes actividades lúdicas y manifestaciones que transcurren en una zona céntrica de la ciudad.

En la [Resolución de 16 de diciembre de 2024](#), el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Bilbao que adoptase las medidas adecuadas, para controlar que las actuaciones musicales en la calle no excedieran de la duración máxima establecida y no incumplieran los valores límite de ruido. Asimismo, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Bilbao que estableciera los oportunos mecanismos de cooperación con el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa municipal en materia de ruido durante el desarrollo de las manifestaciones que transcurren en esa zona de la ciudad.

2.1.3. *Control del ruido de una actividad de guarda de animales*

El Ararteko tramitó una reclamación de una persona que planteaba la falta de intervención del Ayuntamiento de Lapuebla de Labarca para corregir las molestias por ruido y por olores provenientes de una actividad de perrera colindante con su vivienda. Tras analizar esa reclamación, el Ararteko concluyó que la Ley 10/2021, de 9 de diciembre, de Administración Ambiental de Euskadi, regula la intervención municipal en el caso de las pequeñas explotaciones ganaderas, como los corrales domésticos, que requieren una comunicación previa de actividad clasificada. El Ararteko consideró que el Ayuntamiento de Lapuebla de Labarca no había procedido a la comprobación, inspección y sanción de esa actividad de corral doméstico para guarda de perros, tal y como exige la normativa ambiental y la ordenanza municipal. Por ello, le dirigió la [Resolución de 20 de marzo de 2024](#) en la que recomienda dar respuesta a la denuncia medioambiental formulada para regularizar la actividad de corral doméstico y dar respuesta a las molestias denunciadas por la reclamante.

2.1.4. *El control del ruido y de las vibraciones procedentes de las infraestructuras ferroviarias*

Un grupo de personas residentes en Getxo acudieron al Ararteko para someter a su consideración la respuesta ofrecida por el Consorcio de Transportes de Bizkaia (CTB) a las denuncias presentadas por el excesivo ruido y vibraciones generados en sus domicilios por el paso de los trenes de Metro Bilbao. Los reclamantes planteaban que, si bien habían tenido conocimiento de que el CTB había encargado un estudio para analizar ese problema y adoptar alguna posible solución, insistían en que los niveles excesivos de ruido y vibraciones continuaban y les impedían un adecuado descanso en sus domicilios, incluso durante el horario nocturno.

El CTB remitió un informe al Ararteko, dando cuenta de las actuaciones llevadas a cabo para dar respuesta a las denuncias y de las medidas que estaban previstas para reducir la incidencia acústica. El informe consideraba que, en cumplimiento de la legislación estatal y autonómica en materia de ruido, el CTB había aprobado los mapas estratégicos de ruido y los planes de acción requeridos en las zonas en las que se incumplían los objetivos de calidad acústica en el exterior de las edificaciones. En todo caso, a pesar de las quejas y del incumplimiento de esos objetivos de calidad acústica, el CTB no había incorporado esa zona concreta como actuación prioritaria, ni había tomado las medidas adecuadas para responder a las continuas reclamaciones vecinales, ni tampoco había realizado mediciones del ruido y de las vibraciones.

En la [Resolución de 13 de mayo de 2024](#), el Ararteko recomendó al CTB que llevase a cabo la medición del nivel de ruido y vibraciones dentro de las viviendas afectadas y, en caso de que existiera incumplimiento de los valores límite de inmisión, adoptase las medidas correctoras correspondientes para solucionar el problema.

En una posterior **Resolución de 23 de mayo de 2024**, el Ararteko recomendó al Consorcio de Transportes de Bizkaia tomar las medidas oportunas para solucionar el problema del ruido y vibraciones dentro de otras viviendas afectadas en el municipio de Getxo.

En respuesta a esas recomendaciones, representantes del Consorcio de Transportes de Bizkaia mantuvieron un encuentro con el Ararteko con el objetivo de informarle de las medidas previstas para tratar de dar una respuesta positiva al problema del ruido y vibraciones dentro de las viviendas afectadas.

2.2. La obligación de tramitar y resolver las denuncias ambientales

Otro tipo de reclamaciones hace referencia a la falta de respuesta ofrecida a las denuncias presentadas por la ciudadanía ante posibles supuestos de incumplimiento del derecho medioambiental. El Ararteko ha venido señalando la importancia de reconocer el papel relevante que juega la ciudadanía, tanto las personas físicas como las asociaciones, como agente colaborador en el cumplimiento de la normativa ambiental. El denunciante ambiental es un actor fundamental en el ejercicio de las potestades públicas de inspección y control ambiental, ya que colabora con la Administración en la labor de vigilancia, labor que realiza mediante avisos, comunicaciones y denuncias.

Esta institución ha venido recordando a las administraciones ambientales la obligación de ejercitar las potestades sancionadoras que les corresponden en aquellos supuestos en los que se compruebe el incumplimiento de la normativa medioambiental. La obligatoriedad del ejercicio de estas potestades para las administraciones públicas es una consecuencia ineludible del principio de legalidad y de la interdicción de la arbitrariedad que derivan del artículo 9.3 de la Constitución española. De este modo, la iniciación del expediente sancionador tiene carácter reglado, ya que la persecución de las infracciones administrativas es un deber para la Administración.

El Ararteko ha concluido una reclamación en la que una persona planteó la respuesta ofrecida a sus denuncias por los problemas de contaminación atmosférica, olores y ruidos derivados de una actividad industrial en Bergara. La reclamante exponía que, con el fin de encontrar una solución a esos problemas había presentado diversas reclamaciones ante el Ayuntamiento de Bergara. Esa administración municipal informó que la empresa estaba sujeta a una autorización ambiental integrada, otorgada por el entonces Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco.

En su Resolución de 12 de junio de 2024, el Ararteko recordó, tanto al Ayuntamiento de Bergara como al entonces Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco, que ante la presentación de denuncias ambientales, esas administraciones tenían la obligación de tramitarlas y, dentro de su ámbito

competencial, en función de la correspondiente autorización ambiental, debían impulsar las correspondientes actuaciones de disciplina ambiental y sancionadoras en los términos previstos en la **Ley 10/2021, de 9 de diciembre**, de Administración Ambiental de Euskadi y en la **Ley 34/2007, de 15 de noviembre**, de calidad del aire y protección de la atmósfera.

2.3. La obligación de elaborar y aprobar planes de mejora de calidad de aire

La Asociación Ekologistak Martxan se quejó ante el Ararteko de la falta de respuesta expresa del entonces Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco a una solicitud de adopción, de manera urgente, de un plan de mejora de la calidad del aire para una zona afectada por la contaminación de ozono troposférico.

El Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco remitió al Ararteko un informe en el que señalaba que daba contestación a la referida asociación, mediante la remisión de una comunicación informativa del director de Calidad Ambiental y Economía Circular. La información remitida reconocía que, durante el año 2020, la estación de Valderejo, ubicada en la zona “ES1613 Cuencas Interiores”, superó en 27 ocasiones los valores objetivo de ozono durante el periodo 2018-2020. Sin embargo, el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco no consideró oportuno aprobar un plan para reducir la contaminación por ozono, ya que las medidas a tomar supondrían unos costes desproporcionados. La comunicación remitida, que no tenía el formato de una resolución administrativa, no le informaba al reclamante de la posibilidad de interposición de recursos administrativos o jurisdiccionales.

A la vista de esa respuesta, el Ararteko le dirigió al entonces Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco la **Resolución de 11 de junio de 2024**, en la que le recomendaba responder a la solicitud dirigida a iniciar la elaboración y aprobación de un plan de mejora de calidad de aire para la zona afectada por superar los valores-objetivo para el ozono.

El Ararteko expuso en su recomendación que la solicitud de aprobación de un plan de mejora de la calidad del aire para la zona afectada por superaciones de los valores objetivo para el ozono, exigido por la legislación medioambiental, no es una cuestión discrecional sujeta al procedimiento previsto para el ejercicio del derecho de petición, sino que hace referencia a una petición dirigida al ejercicio de las competencias recogidas en la legislación de calidad del aire. Por ello, la respuesta ofrecida por el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco incumplía las obligaciones que derivan del deber de buena administración, en el sentido de adoptar las decisiones siguiendo el correspondiente procedimiento administrativo y de concluir mediante la correspondiente re-

solución expresa, de forma motivada, con indicación de los correspondientes recursos administrativos y jurisdiccionales.

El objeto de la solicitud era la aprobación de un plan de calidad del aire, en el caso de incumplimiento de los valores objetivo de alguno de los contaminantes regulados de conformidad con lo previsto en el artículo 16.2 de la [Ley 34/2007, de 15 de noviembre](#), de calidad del aire y protección de la atmósfera. En consonancia con lo expuesto, el Ararteko mencionó varias sentencias de tribunales superiores de justicia de varias comunidades autónomas que habían reconocido la obligación de las administraciones autonómicas de elaborar y aprobar planes de calidad del aire en las zonas donde se superasen los valores límite establecidos en la normativa para el ozono (así, las siguientes: Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, en su sentencia 3834/2018, de 19 de octubre de 2018, Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en su Sentencia 634/2021, de 23 de diciembre de 2021, Tribunal Superior de Justicia de Cataluña en la Sentencia 10614/2022 de 12 de diciembre de 2022, Tribunal Superior de Justicia de Valencia, en la Sentencia 45/2023, de 24 de enero de 2023 o el Tribunal Superior de Justicia de Valencia, en la Sentencia 45/2023, de 24 de enero de 2023).

El Viceconsejero de Sostenibilidad Ambiental del Gobierno Vasco respondió a esa recomendación señalando que no compartía las consideraciones de la recomendación. Asimismo, justificaba que, mediante Orden de 11 de marzo de 2024, la consejera de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente había aprobado un Plan de Calidad del Aire de Euskadi 2030, entre cuyos compromisos se encontraba desarrollar estrategias para conocer el comportamiento del ozono troposférico, para avanzar en su reducción.

A la vista de esa respuesta, el Ararteko insistió ante el Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad del Gobierno Vasco en su obligación de responder, de forma expresa y motivada, a la solicitud de iniciar la elaboración de un plan de mejora de calidad de aire para el ozono. El Ararteko puso de manifiesto que la normativa mencionada exige, de forma clara, la obligación de aprobar un plan de mejora de calidad del aire, dirigido a tomar medidas para reducir la contaminación por ozono. La aprobación de esos planes está directamente vinculada con las superaciones de los valores objetivo para el ozono y es complementaria a la aprobación de otros planes de calidad del aire, como puede ser el caso del Plan de Calidad del Aire de Euskadi 2030. En conclusión, esta institución consideró como no aceptada la recomendación.

2.4. La obligación de inspección y limpieza de residuos en los cauces de ríos y arroyos

En la [Resolución de 13 de diciembre de 2023](#), el Ararteko recomendó a la Agencia Vasca del Agua/URA que impulsase las medidas correspondientes para dar respuesta a las denuncias presentadas por la acumulación de residuos en el entorno del cauce de un río, a su paso por Asparrena.

En respuesta a esa recomendación, el Ararteko recibió un informe de la Agencia Vasca del Agua/URA en el que agradecía el análisis y estudio jurídico realizado por esta defensoría, para aclarar las competencias en materia de residuos en el dominio público hidráulico. En conclusión, URA aceptó la recomendación del Ararteko y se comprometió a actuar para eliminar los residuos y proteger el ecosistema fluvial.

2.5. El derecho de acceso a la información ambiental

Esta institución continúa recibiendo quejas derivadas del retraso o la falta de respuesta de las administraciones públicas a las solicitudes de acceso a la información medioambiental. En la tramitación de estas reclamaciones de queja el Ararteko ha recordado a las administraciones vascas cuál es el contenido del derecho de acceso a la información medioambiental, que se rige por la [Ley 27/2006, de 18 de julio](#), por la que se regulan los derechos de acceso a la información medioambiental, de participación pública y de acceso a la justicia, en materia de medio ambiente, y, en aquellas cuestiones no previstas en esa normativa, por la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia y acceso a la información pública. El plazo máximo para la respuesta es de un mes desde la recepción de la solicitud en el registro administrativo.

Es el caso de una queja presentada ante la falta de respuesta del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco a una solicitud de acceso a la información medioambiental disponible, sobre el control del ruido en una actividad industrial en el término municipal de Leioa (Bizkaia). En este caso, el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente, del Gobierno Vasco informó al Ararteko de la respuesta a la solicitud de información, transcurridos más de 15 meses desde su formalización, debido a un error de coordinación interno.

El Ararteko concluyó su intervención, tras comprobar la respuesta a la solicitud y el compromiso del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco de tomar medidas, con el fin de cumplir con los plazos previstos en la legislación de acceso a la información medioambiental.

2.6. Protección y tenencia de animales

Control de la población de gatos. El Ararteko ha elaborado la [Recomendación General 2/2024, de 7 de mayo](#), dirigida al cuidado de los gatos comunitarios y a la gestión de las colonias felinas en los municipios de Euskadi. Esta recomendación general responde a las quejas recibidas 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 9/2022, de 30 de junio](#), de protección de los animales domésticos de Euskadi, y la posterior [Ley 7/2023, de 28 de marzo](#), 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), como herramienta para controlar la población felina, mejorar su bienestar y evitar problemas de salud pública. En esos términos, el método CER también está dirigido a evitar la proliferación de especímenes y reducir las molestias y perjuicios a las personas y a otras especies. De ese modo, tal y como incluye la exposición de motivos de la referida Ley 7/2023, la gestión de las colonias basada en el método CER tiene como objetivo *“reducir progresivamente su población mientras se controla el aporte de nuevos individuos con la esterilización obligatoria de los gatos con hogar”*.

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.

En concreto, en esta recomendación general, el Ararteko insta a los ayuntamientos vascos a adaptar sus ordenanzas municipales de tenencia y bienestar animal, para regular la gestión de las colonias felinas. Esa regulación deberá incorporar el desarrollo de programas de gestión de colonias felinas, que fomenten la colaboración ciudadana, la atención veterinaria de los animales y la protección de la biodiversidad.

Inscripción en el registro de los perros de asistencia en Bizkaia. En respuesta a una queja presentada ante las dificultades observadas para inscribir a los perros de asistencia en el correspondiente registro de la Diputación Foral de Bizkaia, el Ararteko dirigió al Departamento de Medio Natural y Agricultura de la Diputación Foral de Bizkaia la [Resolución del Ararteko, de 22 de julio de 2024](#). En ella le recomendaba que continuase aplicando las previsiones del registro foral de perros de asistencia recogidas en la [Ley 10/2007, de 29 de junio](#), sobre Perros de Asistencia para la Atención a Personas con Discapacidad. Esa recomendación ha sido aceptada.

2.7. Recomendación general para la mejora de la calidad del aire y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en las ciudades

El Ararteko elaboró la [Recomendación General del Ararteko 1/2024, de 21 de febrero](#), en la que realizó una serie de propuestas para la regulación de las zonas de bajas emisiones en Euskadi.

Esta recomendación tuvo su origen en una actuación de oficio que inició la institución del Ararteko en 2023, ante el retraso en la regulación de las zonas de bajas emisiones que, de conformidad con la previsión de la [Ley 7/2021, de 20 de mayo](#), de cambio climático y transición energética, deberían estar en vigor antes de 2023. Los municipios afectados eran Bilbao, Barakaldo, Donostia/San Sebastián, Getxo, Irun y Vitoria-Gasteiz. A pesar de esta obligación, ninguno de esos seis municipios había aprobado su regulación.

En opinión del Ararteko, este retraso dificulta el cumplimiento de los objetivos internacionales y europeos en materia de protección de la salud y lucha contra el cambio climático, en la medida en que supone una pérdida de oportunidad para recortar las emisiones de gases de efecto invernadero y para mejorar la calidad del aire en las ciudades vascas. 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 y contribuirá a mejorar la salud de la población y a la mitigación del cambio climático.

El Ararteko realizó una serie de recomendaciones, con el objetivo de que sirvan de base a los Ayuntamientos de Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia/San Sebastián, Barakaldo, Getxo e Irun, para el impulso de su entrada en vigor y para promover el debate social y la aceptación de estas medidas dirigidas a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la mejora de la calidad del aire y el cambio modal a modos de transporte más sostenibles.

3. Contexto social y normativo

3.1. Impulso de la labor de la policía vasca en materia de control ambiental

En su informe al Parlamento Vasco de 2023, el Ararteko recogió una reflexión sobre la necesidad de **impulsar la labor de la policía vasca en materia de control ambiental**.

El interés principal de esta institución era hacer un seguimiento del cumplimiento de las propuestas realizadas por el Ararteko en anteriores actuaciones. Es el caso de la [comparecencia del Ararteko ante la Comisión de instituciones, seguridad y gobernanza pública del Parlamento Vasco](#) en el año 2017, que tuvo como objeto trasladar su valoración sobre el control público de las infracciones y delitos medioambientales. En aquella comparecencia de 2017, el Ararteko llamó la atención del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco respecto a la necesidad de potenciar la labor de la policía vasca en materia de control ambiental, para lo cual debía **dotarse a esta de medios humanos y técnicos suficientes** que permitieran realizar sus labores de policía administrativa dirigida a comprobar el cumplimiento de la legislación medioambiental.

Con posterioridad, el Parlamento Vasco aprobó la [Ley 10/2021, de 9 de diciembre](#), de Administración Ambiental de Euskadi, que recogía expresamente en su artículo 91.3 lo siguiente: *“En el marco de las competencias asumidas por la Comunidad Autónoma del País Vasco, la Ertzaintza velará por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de medio ambiente en coordinación con el personal al servicio de las administraciones públicas que sea designado para llevar a cabo las labores de vigilancia e inspección ambiental y con los cuerpos de policía local en el ejercicio de sus funciones en relación con las competencias locales en esta materia”*.

En esos términos, la Ertzaintza dispone de una **función de policía administrativa dirigida a la inspección y al control de las infracciones administrativas** respecto a las diferentes fuentes de contaminación a la atmosfera, al suelo y al agua, para la conservación de las especies salvajes de flora y fauna o la preservación de los espacios naturales.

En cuanto a su ámbito competencial, la Junta de Seguridad del País Vasco, en su [reunión de 18 de junio de 2021](#), acordó reforzar las competencias de la Ertzaintza en investigación de delitos e ilícitos administrativos relacionados con el medio ambiente que se produzcan en Euskadi.

Recientemente, las Cortes Generales han aprobado la [Ley 4/2024, de 8 de noviembre](#), básica de agentes forestales y medioambientales, que establece el marco básico de los agentes forestales y medioambientales adscritos a las distintas administraciones públicas que, con independencia de la denominación específica, tienen encomendada la tutela del medio ambiente mediante el desempeño de las funciones de vigilancia, policía y custodia de los bienes jurídicos de naturaleza forestal y medioambiental. Dentro de las funciones básicas, esta Ley incluye las funciones propias de policía administrativa especial, dirigidas a velar por el cumplimiento de la legislación medioambiental; entre otras, el control de las normas de calidad ambiental, de la conservación del medio natural y de sus recursos de flora y fauna. Si bien esta Ley estatal tiene un carácter básico, su disposición adicional primera recoge que los agentes forestales y medioambientales que presten servicios en las Instituciones Forales del País Vasco seguirán rigiéndose por su régimen foral, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para el País Vasco.

En diciembre de 2024, el Ararteko ha mantenido un **encuentro con los responsables de la Ertzaintza** en el que ha podido conocer las actuaciones que lleva a cabo la policía vasca en ejercicio de las funciones que tiene asignadas en el ámbito de policía medioambiental. Para ejercer esas funciones medioambientales, la Ertzaintza ha planteado un **modelo de policía integral** a través de los ámbitos organizativos central, territorial y local.

En el **ámbito central**, la Sección Central de Investigación Criminal y Policía Judicial de la Ertzaintza, dispone de un grupo denominado Sección Central de Delitos contra el Medio Ambiente y el Urbanismo (SCDMAYU) que está inte-

grado por un jefe y nueve agentes con formación específica en aspectos jurídicos y técnicos. El SCDMAYU tiene asignadas las labores de Policía judicial específica y realiza una labor especializada en la investigación de delitos contra el medio ambiente, el urbanismo y el patrimonio histórico.

Ese grupo también desempeña funciones de policía administrativa dirigidas a velar por el cumplimiento de la legislación medioambiental en su ámbito competencial. En concreto, realiza labores de asesoramiento técnico y de formación a los diferentes niveles organizativos de la Ertzaintza, para la prevención, investigación y denuncia de las infracciones administrativas de la normativa medioambiental.

Por otro lado, **en el nivel territorial**, las Unidades de Protección Ciudadana de las Ertzain-etxeak realizan “tácticas incidentales” en materia de control medioambiental y, en el caso de incidentes que supongan una posible infracción contra el medio ambiente, recogen la denominada “acta medioambiental”. En los casos de infracciones administrativas, las actas son enviadas a las administraciones competentes para abrir expediente sancionador, y en los casos en los que pudiera haber ilícito penal, las actas se incorporan al atestado.

Según los datos facilitados por el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, en el año 2024 la SCDMAYU ha instruido 27 atestados por delitos contra el medio ambiente; 12 de ellos abiertos de oficio, 3 por oficio de fiscalía y 12 por denuncia, de las 31 denuncias ciudadanas recibidas a lo largo del 2024.

En el Territorio Histórico de Bizkaia, las actas medioambientales elaboradas han sido 106 y se han incoado 15 atestados por presuntos delitos medioambientales.

En el Territorio Histórico de Gipuzkoa, las actas medioambientales han sido 25 y los atestados medioambientales 7.

En el Territorio Histórico de Álava, las actas medioambientales han sido 32. El número de atestados medioambientales ha sido de 4. Por su parte, la Sección de Miñones ha realizado 127 actas medioambientales.

Dentro de los **ámbitos de mejora**, cabría mencionar la necesidad de **impulsar la colaboración con otras administraciones públicas** que ejerzan su competencia en esta materia, con otras instituciones como puede ser la **fiscalía especializada en medio ambiente** o bien con la propia ciudadanía y, en especial con las **asociaciones ecologistas**. Por otro lado, teniendo en cuenta que el medioambiente, el urbanismo o la protección del patrimonio cultural son materias de gran complejidad técnica y jurídica, resulta fundamental continuar con el impulso, tanto de la **formación** básica al conjunto de los agentes de la Ertzaintza, como una más especializada a aquellos ertzainas que participen de manera activa en las labores de policía administrativa y policía judicial.

4. Otras actuaciones del área

4.1. Actuación de oficio ante los posibles daños medioambientales derivados del vertido de pellets de plástico en la costa vasca

El Ararteko inició en 2024 un expediente de oficio para conocer las medidas administrativas adoptadas para reparar los posibles daños medioambientales derivados del vertido de pellets de plástico en la costa vasca. La actuación de oficio se inició tras recibir las denuncias de varias asociaciones ecologistas ante los posibles daños medioambientales en la costa vasca debido a un vertido de pellets 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. La actuación de oficio buscaba evaluar las medidas tomadas por las administraciones vascas para enfrentarse al impacto ambiental del vertido de pellets de plástico. En ese caso, el Ararteko destacó la rápida respuesta de las administraciones vascas, que activaron el Plan Especial de Emergencia “Itsasertza”, ante la contaminación de la ribera del mar, y convocaron al Consejo Asesor para la coordinación interinstitucional y el análisis de la situación por parte del centro tecnológico marino AZTI.

Una vez obtenida la respuesta del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco, así como de los departamentos de Medioambiente de las Diputaciones Forales de Gipuzkoa y Bizkaia, y ante el escaso impacto sufrido en el litoral vasco, el Ararteko concluyó esta actuación de oficio.

4.2. Reuniones con asociaciones

El marco de colaboración con las organizaciones sociales se desarrolla mediante la presentación de reclamaciones concretas, el desarrollo de reuniones periódicas o a través de la participación en jornadas de divulgación. Dentro de ese marco de relaciones hemos mantenido algún tipo de contacto con las siguientes asociaciones:

- [Ekologistak Martxan](#). Bizkaia y Araba
- [Ecologistas en Acción](#)
- [Eguzki](#)
- [Kalapie Hiriko Txirrindularien Elkartea](#)
- [Gasteizko Bizikleteroak-Ciclistas Urbanos](#)
- [Asociación de Ciclistas Urban@s Biziz Bizi](#)
- [Sagarrrak Ekologista Taldea](#)

4.3. Reuniones con instituciones y administraciones

Por su parte, la institución del Ararteko ha mantenido algunas reuniones con responsables de las administraciones públicas con objeto de tratar cuestiones relativas a su ámbito de actuación.

- Reunión con el director de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Bilbao sobre las **actuaciones de esa área municipal en el control del ruido ambiental** generado por las actividades de ocio.
- Reunión con el Ayuntamiento de Getxo sobre una queja por las **afecciones de una actividad festiva en Aixerrota**.
- Reunión con los responsables del Consorcio de Transportes de Bizkaia sobre el **control del ruido que genera las infraestructuras ferroviarias**.
- La institución del Ararteko recibió, el día 12 de diciembre de 2024, la visita del **Fiscal de Sala del Tribunal Supremo y Coordinador de Medio Ambiente y Urbanismo**, D. Antonio Vercher. En el marco de dicha visita, el Fiscal de Sala y el Ararteko mantuvieron los siguientes encuentros y reuniones:
 - › Reunión con el [consejero de Seguridad del Gobierno Vasco](#) y los responsables de la Ertzaintza, sobre las previsiones de refuerzo de la unidad de medio ambiente de la [Ertzaintza](#).
 - › Encuentro con varias asociaciones ecologistas, con objeto de escuchar sus propuestas de mejora en el ejercicio de las potestades públicas de defensa del medio ambiente.
 - › Reunión con responsables del Servicio de Protección de la Naturaleza (SEPRONA) de la Guardia Civil en el País Vasco, para conocer su labor en Euskadi.

4.4. Participación en jornadas

Día internacional de concienciación sobre el ruido

Con motivo de la celebración del Día internacional de concienciación sobre el ruido, el 25 de abril de 2024, el Ararteko 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 expuso 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 propuso la búsqueda de un nuevo modelo de ocio que favorezca las actividades humanas más sostenibles y compatibles con el derecho al descanso.

Foro ciudadano del Ararteko sobre Movilidad urbana sostenible

El Ararteko organizó el día 11 de septiembre de 2024, en Bilbao, un foro ciudadano en el que instituciones, personas expertas y ciudadanía abordaron los desafíos y oportunidades de la movilidad sostenible.

Las conclusiones principales sobre esta jornada pueden consultarse en la introducción del área de Ordenación de la Actividad Económica (capítulo II.8) de este informe.

Congreso Nacional de Medio Ambiente sobre el derecho a la movilidad urbana sostenible

El 4 de diciembre de 2024, el Ararteko participó en Madrid en una sesión técnica del [Congreso Nacional de Medio Ambiente \(CONAMA 2024\)](#) sobre las estrategias urbanas para garantizar el derecho a la movilidad. Su intervención trató sobre [el derecho a la movilidad urbana sostenible y sus obligaciones desde la perspectiva ciudadana](#) y puso de relieve el marco de protección del derecho a la movilidad urbana sostenible y las obligaciones de los poderes públicos en su promoción. El Ararteko 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 recogidos en la [Ley 11/2023, de 9 de noviembre](#), de movilidad sostenible de Euskadi.

4.5. Artículo de opinión sobre los Derechos Humanos y la emergencia climática

Con motivo del día mundial del medio ambiente de 2024, el Ararteko ha publicado un artículo de opinión sobre [Los Derechos Humanos contra la ascendente Curva de Keeling](#). En el artículo el Ararteko pone de relieve la conexión existente entre el ascenso continuo de la Curva de Keeling, un indicador clave de la emergencia climática derivado principalmente de la quema de combustibles fósiles, y la protección de los derechos humanos. A ese respecto, el artículo destaca la histórica sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) en el [caso KlimaSeniorinnen Schweiz contra Suiza](#), que reconoce el cambio climático como un riesgo para los derechos humanos y exige medidas ambiciosas de los Estados para reducir emisiones. Para ello, el Ararteko aboga por un [pacto social en Euskadi](#), que promueva una transición energética justa y asegure una acción climática urgente, esencial para garantizar el futuro de la biodiversidad y los derechos de las generaciones presentes y futuras.

5. Síntesis de la actividad del área

Control del ruido: El ruido continúa siendo el problema medioambiental que más quejas genera. El Ararteko ha in-

sistido en 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 ha propuesto la búsqueda de un nuevo modelo de ocio que favorezca las actividades humanas más sostenibles y compatibles con el derecho al descanso. En relación con la problemática del ruido, la institución del Ararteko ha mantenido diversos contactos con la Plataforma ciudadana *7 Ordu Lo*, que reivindica el derecho al descanso y reclama el cumplimiento de la normativa que regula la contaminación acústica, el control de los horarios de cierre de las actividades de ocio y la limitación de los denominados botellones. El Ararteko ha recomendado que los ayuntamientos impulsen las medidas municipales existentes para la mejora del control del ruido ambiental generado por las actividades de ocio. En concreto, el Ararteko ha recomendado impulsar un plan y programa de actuación específico para reducir y evitar el ruido ambiental excesivo generado por las actividades recreativas, tanto dentro de los locales como en el espacio público, en especial en las zonas de concentración de locales de ocio existentes. También recomienda garantizar un adecuado estatuto de las personas denunciantes, promover canales de denuncia o establecer un espacio o foro de diálogo con las personas promotoras de las actividades recreativas y con representantes de las asociaciones vecinales.

Buena administración ambiental: El Ararteko ha insistido en que las administraciones públicas deben responder de forma expresa a las denuncias planteadas por la ciudadanía. Este derecho es fundamental para garantizar que las infracciones ambientales se investiguen y sancionen.

Restauración de la legalidad ambiental: El Ararteko ha recordado a las administraciones públicas que tienen la obligación de ejercer sus potestades para restaurar la legalidad ambiental, exigir la responsabilidad medioambiental y sancionar las infracciones. Esta obligación es esencial para garantizar la protección del medio ambiente.

Acceso a la información medioambiental: El Ararteko ha insistido en que las administraciones públicas deben responder a las solicitudes de información medioambiental de la ciudadanía en un plazo máximo de un mes.

Emergencia climática: El Ararteko aboga por un [pacto social en Euskadi](#), que promueva una transición energética justa y asegure una acción climática urgente, esencial para garantizar el futuro de la biodiversidad y los derechos de las generaciones presentes y futuras.

El Ararteko ha elaborado la [Recomendación General del Ararteko 1/2024, de 21 de febrero](#), en la que realizó una serie de propuestas para la regulación de las zonas de bajas emisiones en Euskadi. 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 y contribuirá a mejorar la salud de la población y a la mitigación del cambio climático.

Obras públicas, transportes e infraestructuras

Capítulo

II

7



1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 86 expedientes de queja, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración local 27
- Administración foral 25
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 13

De acuerdo con la distribución por subáreas, su clasificación es la siguiente:

- Transportes 28
- Obras públicas e infraestructuras 27
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa..... 13
- Expropiación forzosa 6
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 6
- Otros aspectos 4
- Ejecución de obras 2

La información estadística de las quejas del área al cierre del ejercicio es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✗	✓	🗨️	
98	23	75	27	25	18	5

Como suele ser habitual, las quejas tramitadas en el presente ejercicio corresponden a los dos grandes bloques materiales del área. Por una parte, el **transporte público**, en sus distintas modalidades de transporte en autobús, metro, tren y taxi. También debe tenerse en cuenta el transporte privado por carretera, con las incidencias que tienen para las personas usuarias los mecanismos de abono y de formas de pago y descuentos para los vehículos que utilizan tales infraestructuras.

Por lo que se refiere al otro bloque material, el correspondiente a las **obras públicas**, se destacan las relativas a la tramitación de los proyectos de infraestructuras y otros problemas conexos como la expropiación forzosa de los terrenos privados necesarios para su ejecución. En todo caso, las quejas relativas a la ejecución y mantenimiento de pequeñas obras siguen representando el grueso de este apartado, pudiendo destacar la problemática de los **caminos públicos** y su conservación, debido a que los ayuntamientos tienen en su patrimonio redes de caminos que, en ocasiones, requieren de fuertes inversiones con presupuestos muy exiguos, sobre todo en los municipios de escasa población de entornos rurales.

En términos generales, en aquellos casos en los que el Ararteko ha detectado alguna actuación incorrecta, la respuesta de las administraciones públicas concernidas ha sido razonable y han atendido las consideraciones que les hemos trasladado.

Con respecto a las quejas tramitadas que tienen por objeto cuestiones relativas a los incumplimientos del **procedimiento administrativo**, los problemas que exponen las personas que acuden al Ararteko se mantienen invariables con especial protagonismo del **silencio administrativo**, lo que representa no solo que las personas interesadas no reciben respuesta alguna, sino que además desconocen el posicionamiento de la Administración sobre la intervención que demandan.

2. Quejas destacadas

En este apartado recogemos un resumen de algunas de las quejas que hemos tramitado, como reflejo de la actividad desplegada a lo largo del año, según los epígrafes que a continuación detallamos.

2.1. Funcionamiento de la administración y procedimiento administrativo

Tal y como se ha apuntado, debe reiterarse la obligación que tiene la Administración de dar una **respuesta motivada** a las solicitudes que recibe, de conformidad con el artículo 21 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

Cada vez existe una mayor exigencia de la ciudadanía que demanda mayores y mejores servicios a la Administración y, en ese sentido, el ámbito de funcionamiento y procedimiento administrativo tampoco escapa a ello. En general, hay una **mayor demanda de transparencia** de la actividad administrativa en la vertiente de acceso a la información, como instrumento adecuado para conocer el estado de la tramitación de los expedientes administrativos. La tramitación de los proyectos de obras públicas reviste cierta complejidad, lo que alarga en el tiempo los distintos trámites y la ciudadanía presenta reclamaciones por entender que se están conculcando sus derechos al no recibir respuesta alguna sobre las alegaciones o sugerencias que hayan podido plantear en alguna de las fases de exposición pública.

En este sentido, se constata que la solicitud de acceso que se demanda es consecuencia de un incumplimiento de la Administración en proveer mediante sus sedes electrónicas o páginas web de la información relativa a su organización, que tenga trascendencia jurídica, económica y presupuestaria. En suma, las administraciones públicas tienen la **obligación de publicar de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad** relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública.

También hay que considerar en este apartado la obligación de la Administración pública, cuando actúa en el ejercicio de potestades administrativas, de **acomodar su actuación a las reglas del procedimiento administrativo común**, de conformidad con las previsiones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), en su integridad, garantizando en el específico expediente administrativo a tramitar los derechos de las personas afectadas de conformidad con las normas que determinan los aspectos sustanciales de la instrucción del procedimiento administrativo.

En este apartado cabe mencionar la [resolución del Ararteko, de 20 de febrero de 2024](#), por la que recomienda al

Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que regule el procedimiento de requerimiento de pago en período voluntario por impago del canon de la vía A-636, informe a la ciudadanía sobre los plazos y las consecuencias jurídicas relativas a impagos y habilite canales presenciales y no presenciales de pago que respeten los principios de multicanalidad y proximidad sin causar cargas desproporcionadas.

En este caso, un ciudadano mostró al Ararteko su disconformidad con el medio de pago de deuda establecido por Bidegi, sociedad mercantil foral que tiene atribuida la gestión, exacción y explotación del canon de la vía A-636 sometida a peaje.

El reclamante transitó por la vía A-636 de Gipuzkoa sin pagar el canon del peaje. Posteriormente, Bidegi le envió un requerimiento de pago en período voluntario en el plazo de dos meses que indicaba que para saldar la deuda contraída (6,22€) **debía** acceder a la página web de la citada sociedad foral.

El reclamante mostró su voluntad de pagar e informó sobre las dificultades que tenía con internet dada su edad y solicitó pagar mediante otra fórmula. Bidegi le señaló que sólo era posible vía internet o desplazándose a las oficinas de la citada sociedad pública ubicadas en Usurbil.

El requerimiento de pago le llegó al ciudadano mes y medio después del tránsito, por lo que, entre que reclamó y se le atendió, transcurrieron los dos meses, se le denunció por impago y el Departamento de Infraestructuras Viarias de Gipuzkoa le notificó una sanción.

Con fundamento en los hechos consignados, el Ararteko dirigió una recomendación a la administración foral en la que se destaca la inexistencia de regulación de las actuaciones efectuadas por Bidegi de requerimientos de pago en período voluntario durante el plazo de 2 meses. De ese modo, no parece adecuado obligar a la ciudadanía a utilizar una página web de una sociedad pública para saldar deudas y, además, resulta desproporcionado ofrecer la opción presencial de pago, tampoco regulada, en unas oficinas ubicadas a más de 50 km del municipio del reclamante.

Así, el Ararteko recomienda a la administración que regule el procedimiento de recaudación para que la ciudadanía conozca sus derechos y obligaciones, los plazos y medios de pago, entre otros aspectos, y de conformidad con los principios de elección del canal de relación con la administración y el de proximidad.

Además, en la resolución del Ararteko se señala que la gestión, exacción y recaudación se encuentra atribuida a Bidegi según normativa foral, si bien no parece tener esas facultades previstas en estatutos ni en encargos u otros instrumentos jurídicos articulados con la Diputación, por lo cual se hace referencia a varias recomendaciones y sugerencias anteriormente emitidas.

Esta recomendación ha sido aceptada.

Asimismo, se ha tramitado una queja sobre la práctica de requerimientos de pago enviados en papel por Bidegi por trayectos impagados del peaje/canon y las notificaciones practicadas por la diputación en el marco del procedimiento sancionador. Así, en la [resolución del Ararteko de 30 de mayo de 2024](#) se recomienda al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que deje sin efecto los requerimientos de pago efectuados por Bidegi y las sanciones administrativas impuestas.

En este caso, un ciudadano informó al Ararteko que no recibió en su domicilio los requerimientos de pago de deuda y varias notificaciones de las sanciones por tránsitos impagados de la vía A-636.

La administración utilizó el registro de vehículos para enviar los requerimientos y las notificaciones relativas al procedimiento sancionador. Sin embargo, el ciudadano se encuentra empadronado en una dirección diferente desde septiembre de 2021 y, por lo tanto, no fue conocedor de las comunicaciones remitidas por la administración por lo que no pudo pagar las deudas o impugnar las sanciones a tiempo.

A pesar de que algunas notificaciones fueron firmadas por una persona diferente y otras fueron devueltas como «desconocido», la administración continuó con el procedimiento sancionador sin efectuar otras diligencias para localizar al afectado y practicar así los requerimientos de deuda y notificaciones de actos administrativos en su domicilio fiscal y de empadronamiento.

Por ello, el Ararteko ha pedido al departamento que regule adecuadamente el procedimiento de recaudación efectuado por Bidegi y que utilice medios interoperables de consulta de domicilios que garanticen la práctica de requerimientos de pago del canon y notificaciones administrativas en el procedimiento sancionador con seguridad jurídica.

Esta recomendación no ha sido aceptada.

2.2. Obras públicas e infraestructuras

Las quejas tramitadas dentro de este bloque inciden en los problemas que tienen las personas usuarias o vecinas colindantes con esas infraestructuras y obras públicas y las demandas de mejora que proponen.

El Ararteko ha recibido quejas relacionadas con la problemática que deriva para la seguridad de las personas que residen en zonas diseminadas cuando se ven obligadas a atravesar carreteras con gran afluencia de vehículos, por lo que demandan la instalación de semáforos y otras medidas de protección que permitan una mayor seguridad peatonal. En ocasiones, la instalación de semáforos u otras medidas complementarias no está recomendada debido, entre otros factores, a la velocidad de los vehículos, la visibilidad en la zona, el número de peatones que lo utilizan y la exposición

al riesgo que representa el cruce de la carretera. Por ello, después de un análisis según parámetros de evaluación técnica, la Administración competente debe resolver la conveniencia de atender la solicitud de instalación semafórica.

En esa decisión, que debe estar suficientemente razonada, siempre hay un componente de valoración técnica y de ejercicio de **potestades discrecionales**, no siendo posible sustituir el criterio adoptado por otro, salvo que se pueda demostrar de manera fehaciente que la decisión es arbitraria o contraria a la legalidad. Por ello, la labor del Ararteko consiste en comprobar y contrastar con la Administración afectada que la decisión que ha adoptado tiene la necesaria motivación y razonabilidad.

2.3. Patrimonio

Como en otros ejercicios, la principal problemática que se plantea en este apartado es la relativa al mantenimiento y mejora de los **caminos públicos**. Muchos municipios pequeños de entornos rurales disponen de una red muy extensa de caminos públicos en suelo no urbanizable, bien para conectar pequeños núcleos con el centro urbano o bien para enlazar las edificaciones aisladas dispersas con las vías de comunicación principales.

Si bien es indiscutible que los ayuntamientos deben asumir las labores de conservación y mantenimiento de la vías rurales de su titularidad, también es cierto que los recursos de los que disponen son limitados, por lo que los ayuntamientos deben establecer una planificación y criterios detallados para determinar el orden de prioridades de asignación de los recursos disponibles ya que hoy en día es imprescindible un estado de mantenimiento óptimo de estas vías, puesto que el uso de vehículos de motor resulta imprescindible para las personas residentes en zonas diseminadas.

En este sentido, se hace hincapié en la necesidad de que los ayuntamientos fijen su criterio en esta materia, definiendo las inversiones a efectuar y las vías de comunicación en las que se va a actuar de manera prioritaria y/o constante, pero primando criterios objetivos, como la intensidad de uso, la falta de intervención o acondicionamiento en ejercicios anteriores o que constituya la vía preferente de acceso a viviendas etc., dando la oportuna publicidad a los criterios empleados.

No obstante, conscientes de que el correcto mantenimiento de la totalidad de caminos rurales supone un gran desembolso económico que la administración local debe soportar, las diputaciones forales de los diferentes territorios históricos establecen en sus presupuestos (con cierta regularidad) líneas de subvenciones cuyos destinatarios son los ayuntamientos y entidades locales menores titulares de caminos rurales, con objeto de ayudar económicamente a la construcción de nuevos caminos, su asfaltado u hormigonado, reparación y mejora, así como a su señalización, lo que supone una oportunidad para dichas administraciones que de

otra manera no podrían acometer este tipo de actuaciones. En este sentido una adecuada planificación y programación de las actuaciones en esta materia resulta de gran ayuda para asumir las labores de conservación y mantenimiento de las vías rurales de su titularidad.

2.4. Expropiación

Las quejas que se tramitan relativas a la **expropiación forzosa** responden al malestar de las personas que estiman que la afección a su patrimonio está insuficientemente motivada, cuestionando la necesidad de la ocupación de los terrenos de su propiedad, al considerar que existen otras alternativas más razonables para ejecutar la obra pública. En ocasiones, la reacción contra el propio contenido del proyecto resulta tardía, ya que la oposición al trazado se produce en el trámite de las actas previas a la ocupación, cuando en ese momento únicamente se pueden alegar cuestiones relativas al propio contenido del expediente expropiatorio.

En todo caso, la **Administración debe cumplir escrupulosamente los trámites preceptivos**, incluida la **vista del expediente expropiatorio por parte de los expropiados, a los efectos de la debida identificación de los terrenos y bienes afectados**. En este sentido, la imposibilidad de la vista de un expediente en el plazo previsto para presentar alegaciones puede ser causa de indefensión para los derechos e intereses de la persona afectada siempre que, tal como han determinado los tribunales de justicia, la indefensión lo sea en sentido material acreditando que ha existido una lesión efectiva del derecho de defensa, es decir, que la imposibilidad o merma lo sea en grado tal que impida la defensa efectiva en el procedimiento correspondiente.

En este apartado cabe mencionar la [resolución del Ararteko de 30 de agosto de 2024](#), por la se recomienda al Ayuntamiento de Ondarroa que incoe el procedimiento para la determinación del justiprecio que corresponde por la ocupación temporal y urgente de un terreno particular.

Dicho ayuntamiento dispuso de una porción de terreno del reclamante para ejecutar las obras de consolidación de la ladera de Kamiñalde. Tras un escrito presentado en dicha administración, notificó a este que se trataba de una ocupación temporal por motivos de emergencia, que conllevaría una contraprestación.

No obstante, cuando el propietario del terreno solicitó al Ayuntamiento de Ondarroa el inicio del procedimiento para el cálculo del justiprecio se encontró con la negativa por respuesta, por lo que solicitó la intervención de esta institución.

El art.3.1 de la [Ley 40/2015 de 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público, dispone, en su letra e), que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones la buena fe y la confianza legítima.

Ambos principios intervienen en las relaciones entre la Administración y el particular, dado que, desde el nacimiento de toda relación de Derecho público las partes deben adoptar lealtad de comportamiento.

Por tanto, la Administración tiene la obligación de respetar la conducta que los actos anteriores hacían prever, y de aceptar las consecuencias vinculantes que se desprenden de aquellos actos, constituyendo un supuesto de lesión a la confianza legítima de la ciudadanía el actuar en contra de los actos propios.

En este caso, si tenemos en cuenta que el Ayuntamiento de Ondarroa dispuso de una porción de terreno del reclamante para ejecutar las obras de consolidación de la ladera de Kamiñalde, y que notificó a este que se trataba de una ocupación temporal por motivos de emergencia, que conllevaría una contraprestación, en opinión del Ararteko, no cabe, *a posteriori*, denegar su pago, ni denegar la tramitación del correspondiente procedimiento para determinar el valor de dicha ocupación.

Esta recomendación no ha sido aceptada.

2.5. Transportes

2.5.1. En esta subárea de transportes han sido recurrentes las quejas que inciden fundamentalmente en la prestación del **servicio de transporte de viajeros por carretera, ya sean estos servicios urbanos o interurbanos**. Han sido varias las quejas recibidas con motivo de la utilización en varias líneas interurbanas de un modelo de autobús de plataforma baja, que dispone de un número de asientos insuficientes, lo que obliga a realizar trayectos de pie por corredores de altas velocidades.

A este respecto es preciso señalar que los vehículos referidos, destinados al transporte interurbano, conforme establece el [Reglamento n.º 107 de la Comisión Económica para Europa de las Naciones Unidas \(CEPE\)](#), sobre disposiciones uniformes relativas a la homologación de vehículos de la categoría M2 o M3 por lo que respecta a sus características generales de construcción (2015/922), son de clase II, permitiendo el transporte de pasajeros de pie. Al producirse la homologación del vehículo, el número total de personas a transportar, tanto sentadas como de pie, es calculado por la autoridad que realiza las homologaciones en función de una serie de parámetros. Ese número viene identificado en la ficha técnica del vehículo, tal y como ocurre con la ficha técnica de cualquier otro vehículo, bien se dedique a servicio público o privado.

Por otra parte, el artículo 48.1.b) del [Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre](#), por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, establece que: “En

el supuesto de que en un autobús viajen pasajeros de pie porque así esté autorizado, la velocidad máxima, cualquiera que sea el tipo de vía fuera de poblado, será de 80 kilómetros por hora.”

Las diputaciones forales consultadas han informado al Ararteko que este tipo de vehículos disponen de un limitador de velocidad a 80 km/h, con el fin de dar cumplimiento con lo dispuesto en el citado Reglamento de Circulación.

Por otro lado, hemos de señalar que se han recibido quejas por **retrasos y adelantos en los horarios previstos en las paradas de algunas líneas de autobuses interurbanos**. A este respecto, es preciso tener en cuenta que los transportes por carretera están sujetos, en ocasiones inevitablemente, a diversas incidencias que, por motivos de tráfico, inclemencias meteorológicas, etc., pudieran desencadenarse, y por ello los horarios de paso establecidos en los recorridos se identifican en los distintos puntos de información como aproximados.

2.5.2. Por otro lado, han seguido siendo recurrentes las reclamaciones que hemos recibido **cuestionando que no se puede recuperar el saldo dispuesto en las tarjetas Barik tras haber transcurrido su plazo de caducidad**.

Como hemos señalado en ejercicios anteriores, el **Consorcio de Transportes de Bizkaia** (en adelante CTB) ha venido informando, a las personas que han presentado las correspondientes reclamaciones por dicho asunto, que dentro de la tarjeta Barik se recargan títulos de transporte con su CIF y con el correspondiente SOV. Algunos de ellos tienen el carácter de título monedero, como es el título Creditrans. El Creditrans está sujeto a las condiciones recogidas en la Ordenanza reguladora del CTB, entre las que figura su caducidad que está ligada a la caducidad de la propia tarjeta Barik, otorgando al usuario un periodo de 4 meses para su traspaso a una nueva tarjeta (periodo de gracia). A este respecto, se viene a indicar que en ningún caso el saldo del título de la tarjeta Barik es un dinero electrónico ni un crédito o dinero de la persona usuaria, sino que es un título de transporte regulado en las diversas **Ordenanzas reguladoras de la tarjeta Barik** y de los títulos de transporte consorciados, publicadas en el Boletín Oficial de Bizkaia (última publicación en el BOB N.º 39 viernes, 24 de febrero de 2017).

Hay que tener en cuenta que, durante los años de vigencia de la tarjeta, en cada una de las recargas y consultas realizadas en todos los puntos de consulta y recarga de Barik se puede comprobar su fecha de caducidad, así como en los recibos emitidos en dichas operaciones. También se puede realizar dicha consulta a través de la página web: www.ctb.eus, si la tarjeta es personalizada (con foto) o anónima registrada.

2.5.3. En el presente ejercicio se han recibido también varias quejas contra la decisión adoptada por **Metro Bilbao de Bilbao de prohibir el uso de patinetes eléctricos y otros vehículos similares de movilidad personal** como los monociclos en sus servicios de transporte público.

A este respecto, el Ararteko informó de que las distintas entidades que habían adoptado dicha medida señalaban que, en calidad de operadoras del transporte, tenían el deber de garantizar adecuadamente la seguridad de todas las personas usuarias. Por ello, teniendo en cuenta los incidentes causados por las baterías de los dispositivos señalados, consideraban inasumible el potencial riesgo que dichos elementos suponen, hoy en día, para la integridad física de las personas usuarias, especialmente en el interior de un transporte público.

Así, se ha podido constatar que la normativa que regula la defensa y protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias determina que: *“1. Ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las Administraciones públicas competentes podrán adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. (...)”*

2. Las Administraciones públicas, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los riesgos detectados, podrán informar a los consumidores y usuarios afectados por los medios más apropiados en cada caso sobre los riesgos o irregularidades existentes, el bien o servicio afectado y, en su caso, las medidas adoptadas, así como de las precauciones procedentes, tanto para protegerse del riesgo, como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.” (Artículo 15 del **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

Sin embargo, también es preciso señalar que las operadoras del transporte asumen que dicha medida restrictiva de la prohibición de subir patinetes a los medios de transporte va a suponer la modificación de los hábitos de las personas usuarias de los patinetes eléctricos y dispositivos similares, haciéndose necesario replantear sus desplazamientos. Por ello, las operadoras Metro Bilbao y Euskotren y el Ente Público ETS, en coordinación con las instituciones públicas competentes, han acordado promover una paulatina incorporación de módulos aparcapatinetes en algunos puntos de la red y en aquellas estaciones que ya cuentan con aparcabici.

2.5.4. Por último, hemos de referirnos a las quejas recibidas por **problemas de accesibilidad en los servicios interurbanos de Gipuzkoa con motivo de las dificultades existentes a la hora de accionar las rampas de acceso a los autobuses para las personas con movilidad reducida**.

A lo largo de estos años, el Ararteko ha reiterado la importancia de realizar un seguimiento exhaustivo de las reclamaciones presentadas por las personas con movilidad reducida, con el objetivo primordial de verificar el cumplimiento, por parte de las empresas concesionarias del transporte público, de todas sus obligaciones, incluyendo la accesibilidad universal y el trato no discriminatorio hacia

las personas con discapacidad. El Ararteko considera fundamental que todas las administraciones implicadas en el sistema del transporte público garanticen que las personas con movilidad reducida puedan disfrutar de su derecho a la movilidad en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

En el presente ejercicio, a raíz de las quejas tramitadas, por problemas en el acceso a los autobuses de las líneas interurbanas de Gipuzkoa, hemos podido comprobar que la Diputación Foral de Gipuzkoa ha emitido varios requerimientos a la empresa Avanza para que todos los vehículos cuenten con acceso para sillas de ruedas, cuestión que se ha verificado posteriormente por los servicios de inspección adscritos a este órgano.

Desde septiembre de 2023, se ha requerido a la empresa concesionaria a dar acceso al Departamento de Movilidad, Turismo y Ordenación del Territorio de la Diputación Foral de Gipuzkoa, a través de un sistema informático de recogida de incidencias por parte de los conductores y operarios de la empresa, al registro de incidencias detectadas en los autobuses sujeta a actualización constante. Asimismo, se nos ha informado de que se realiza el control de todas las actuaciones nuevas como de las ya solucionadas, con la actuación y las fechas en cada caso, respecto de las incidencias pendientes y atendidas, a efectos de que el plazo de solución sea el menor imprescindible. Además, se realiza un control complementario del estado de los elementos requeridos, a efectos de tener constancia de las renovaciones o mantenimientos de los dispositivos.

Se han realizado inspecciones en las estaciones de autobuses de Donostia-San Sebastián y Arrasate-Mondragón, respectivamente, respecto de la concesión de Largo recorrido/Debagoiena, en las que específicamente se verifican que los sistemas vinculados a personas de movilidad reducida se encuentren en correcta disposición.

A estos efectos, el citado departamento foral nos comunica que, desde julio 2023, se han sustanciado hasta veinte (20) expedientes sancionadores a la concesionaria AVANZA, por un importe total de 13.209,00 €, relacionados con los sistemas de Personas de Movilidad Reducida.

También la Diputación Foral de Gipuzkoa, ha informado de que, en aras de avanzar en los derechos de las personas con movilidad reducida, esta administración ha tomado ciertas medidas, como la de la gratuidad del transporte para los y las acompañantes de las personas con dependencia, mostrando su compromiso con los colectivos más vulnerables en el transporte público.

En todo caso, advertían que puede ocurrir que, inopinadamente, algún mecanismo pueda fallar de forma imprevisible, para lo cual se dispone de un canal telefónico, a efectos de que el viaje previsto se pueda realizar de la forma más inmediata posible. Asimismo, se han comprometido a continuar en la supervisión de estas cuestiones en el marco de sus competencias para evitar todas las molestias posibles.

3. Síntesis de la actividad del área

A la hora de realizar una valoración del estado de los derechos ciudadanos a partir de las quejas y consultas recibidas, cabe reseñar que lo que la ciudadanía sigue demandando son mejores servicios públicos y más seguros.

La seguridad de las **vías circulatorias** en las zonas designadas es objeto de preocupación para los peatones que deben atravesar la calzada, en ocasiones, en carreteras de intenso tráfico y de velocidad superior a la deseada, para acceder a la parada del autobús o a los cascos urbanos, en zonas donde no hay posibilidad de un paso seguro.

Muchas carreteras que atraviesan núcleos de población carecen de vías de paso peatonal de un lado a otro (pasos de cebra, semáforos) generando situaciones de peligro para los vecinos y vecinas de dichos núcleos que deben transitar ellas.

Debemos referirnos de forma singular a los problemas que se derivan de la falta de cumplimiento de la legalidad vigente en el **procedimiento administrativo común**, al que se deben todas las administraciones públicas. En estos momentos en los que las administraciones públicas disponen de diversos instrumentos para llevar a cabo su actividad a través, por ejemplo, de sociedades gestoras de servicios sujetas al derecho privado, la Administración viene obligada a delimitar claramente los respectivos ámbitos de derechos y obligaciones que la Ley le permite; unos relativos a normas de derecho privado y otros relativos al ejercicio de potestades públicas que la entidad titular de la sociedad mantiene, como puede ser el régimen del procedimiento de requerimiento de pago en periodo voluntario.

Para finalizar, como viene siendo habitual, el Ararteko ha denunciado lo pernicioso de la práctica del **silencio administrativo**, por cuanto sitúa a la ciudadanía en una situación de indefensión ya que desconocen la voluntad administrativa sobre su pretensión e impide cualquier eventual revisión de la respuesta a lo solicitado. La inactividad de la Administración representa el incumplimiento del deber de prestar un servicio efectivo a la ciudadanía, además de socavar la **confianza legítima** de que la actividad administrativa se va a ejercer de manera diligente, efectiva y no arbitraria (artículo 3 de la [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público). Este principio de confianza legítima es realmente una proyección del principio de **seguridad jurídica**, y se encuentra en estrecha relación con el de legalidad en la actuación de las administraciones públicas, siendo exigible una determinada forma de actuación tanto en el fondo como en la forma.

Ordenación de la actividad económica

Capítulo

II

8



1. El área en cifras

En el año 2024 se han recibido 75 quejas en esta área, lo que supone el 1,88% del total de las recibidas por la institución a lo largo de este ejercicio.

Por administraciones afectadas, podemos señalar que las quejas han sido:

- Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 17
- Administración local 5
- Administración foral 4

Si atendemos a las subáreas, su desglose es el siguiente:

- Entidades financieras y aseguradoras 19
- Comercio, Turismo y Consumo 17
- Otros aspectos 13
- Servicios de suministro de energía (electricidad y gas) 11
- Servicios de telefonía..... 7
- Agricultura, ganadería, pesca e industria..... 6
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 2

En cuanto a las quejas tramitadas a lo largo del año, su estado al cierre de este informe es el siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✗	✓	🗨️	
	16	36	8	16	7	5

2. Quejas destacadas

2.1. Los procedimientos de concesión de ayudas del Ente Vasco de la Energía

La institución del Ararteko ha continuado recibiendo reclamaciones de personas solicitantes de ayudas dentro de los programas de incentivos a la movilidad eficiente y sostenible aprobados por el Ente Vasco de la Energía.

En la [Resolución de 21 de marzo de 2024](#), el Ararteko recomendó al Ente Vasco de la Energía (EVE) que admitiera a trámite la solicitud de ayuda de un reclamante. 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 lo confirmó. 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. En su respuesta, el EVE aceptó la recomendación del Ararteko y admitió a trámite la solicitud de ayuda del promotor de la queja.

2.2. Actuaciones relacionadas con los derechos de las personas consumidoras

En el 2024 el Ararteko ha continuado recibiendo reclamaciones de personas consumidoras derivadas de sus relaciones con empresas privadas. En estos asuntos esta institución tiene un ámbito de intervención limitado a aquellos casos en los que pueda hallarse implicada una administración pública vasca. Con carácter general, además de facilitar a las personas que las promueven cuanta información se ha considerado de interés en relación con la cuestión concreta planteada, el Ararteko viene informando de que son las oficinas municipales de información al consumidor y

Kontsumobide los órganos encargados de tramitar las quejas dentro de las competencias previstas.

La **Ley 4/2023, de 27 de abril**, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, permite que la resolución sancionadora en materia de consumo pueda acordar, igualmente, la obligación de resarcir por los daños y perjuicios ocasionados y determinar el importe de la correspondiente indemnización, que será ejecutiva por la vía de apremio.

2.3. Entidades financieras y aseguradoras

Algunas personas de esta Comunidad Autónoma también han trasladado a la institución, a lo largo de 2024, su desacuerdo con algunas actuaciones y prácticas, tanto de las **entidades bancarias como de las compañías aseguradoras**, en la medida en la que las consideran inadecuadas, cuando no abusivas.

Propiamente, este no es un ámbito de intervención de la institución del Ararteko, ya que el **control de la actuación de las entidades financieras y aseguradoras escapa a las facultades de control atribuidas a esta institución** por la **Ley 3/1985, de 27 de febrero**, por la que se crea y regula la institución del Ararteko. No obstante, ante la recepción de estas quejas y consultas ciudadanas, la institución del Ararteko intenta informar y orientar a sus promotores acerca de las diferentes vías de reclamación de que disponen para encauzar la solución del problema que les afecta y obtener, en su caso, una resolución satisfactoria a sus intereses.

Junto con la posibilidad de promover una demanda ante los órganos de justicia de la jurisdicción civil, estas personas también pueden acudir a las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y a Kontsumobide**, donde se les informa de cuáles son los derechos y obligaciones que les asisten como personas consumidoras y usuarias de este tipo de servicios.

Asimismo, se ha de tener presente que tanto las entidades bancarias como las compañías aseguradoras disponen de un **servicio de reclamación interno**. En el caso de las entidades bancarias, este servicio culmina en el Servicio de Reclamación del Banco de España, a quien, corresponde velar, para que no se produzcan actuaciones abusivas y para que en todo momento se cumpla la legalidad vigente en materia bancaria.

En materias de **seguros y planes de pensiones** corresponde a la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa** la resolución de los conflictos que puedan surgir. Se trata de un **procedimiento gratuito y extrajudicial**. Ahora bien, no aborda todas las problemáticas que pueden plantearse en el ámbito del seguro. Por lo que suele ser conveniente consultar la información que este servicio ofrece.

Por último, se ha de tener presente que el Departamento de Hacienda y Finanzas del **Gobierno Vasco** tiene reconocidas algunas **facultades de fiscalización** sobre las **EPSV**. Estas resoluciones, en la medida en que provienen de un órgano de la CAV, sí son susceptibles de control por el Ararteko.

3. Otras actuaciones del área

3.1. Recomendación general sobre regulación de las zonas de bajas emisiones en los ayuntamientos del País Vasco

En la **Recomendación general del Ararteko 1/2024** (Propuestas para la regulación de las zonas de bajas emisiones en Euskadi), el Ararteko recomendó a los ayuntamientos vascos de más de 50.000 habitantes que tramitasen y aprobasen, con la mayor brevedad posible, la regulación de las zonas de bajas emisiones en sus municipios.

Esta recomendación tuvo 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 7/2021, de 20 de mayo**, de cambio climático y transición energética, deberían estar en vigor antes de 2023. Los municipios afectados eran Bilbao, Barakaldo, Donostia/San Sebastián, Getxo, Irun y Vitoria-Gasteiz.

A pesar de esta obligación, a fecha de 30 de enero de 2024, ninguno de esos seis municipios había logrado aún aprobar su regulación. El Ararteko consideró que ese retraso dificultaba el cumplimiento de los objetivos internacionales y europeos en materia de protección de la salud y lucha contra el cambio climático, en la medida en que suponía una pérdida de oportunidad para recortar las emisiones de gases de efecto invernadero y para mejorar la calidad del aire en las ciudades vascas.

La implantación de zonas de bajas emisiones era una medida dirigida a la mejora de la calidad del aire y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en las ciudades. En este contexto, el Ararteko consideró de interés proponer una serie de principios que debían informar la aprobación de los planes de movilidad urbana sostenible y la regulación de las ZBE que, en ese momento, se encontraban en diferentes fases de tramitación en Euskadi. Estos principios podían servir de base para concretar las obligaciones de buena administración que debían cumplir las administraciones públicas vascas competentes para promover una movilidad sostenible adecuada, accesible y segura, y con el mínimo impacto ambiental y social posible.

Asimismo, el Ararteko realizó una serie de recomendaciones, con el objetivo de que sirvieran de base a los ayuntamientos para el impulso de su entrada en vigor y para promover el debate social y la aceptación de estas medidas

dirigidas a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la mejora de la calidad del aire y el cambio modal a modos de transporte más sostenibles. Al final del año 2024 únicamente los ayuntamientos de Bilbao y Donostia/San Sebastián disponían de una regulación de ZBE en vigor.

3.2. Foro ciudadano del Ararteko sobre movilidad urbana sostenible

El Ararteko organizó el 11 de septiembre de 2024 un [foro ciudadano sobre el derecho a la movilidad urbana sostenible](#). El objeto de este foro fue 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.

Las personas participantes en la jornada expusieron la necesidad de **transformar las ciudades desde la perspectiva de la movilidad activa** (peatonal y ciclista), el **transporte público y la reducción de los vehículos motorizados**, sobre la base de las siguientes conclusiones:

- **La necesidad de un cambio de paradigma en la movilidad urbana:** Las ciudades deben avanzar hacia un modelo centrado en la movilidad activa y el transporte público, reduciendo la dependencia del vehículo privado. Esta transformación es esencial para proteger la salud y el medio ambiente.
- **La oportunidad de los Planes de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS):** Aunque los PMUS han impulsado avances, aún se enfrentan a dificultades en cuanto a la reducción significativa del tráfico motorizado. Es clave integrar estas políticas con otras áreas como la planificación urbana.
- **La inaplazable implantación de las zonas de bajas emisiones (ZBE):** La aprobación de ZBE es una obligación legal que requiere actuar de manera urgente para mejorar la calidad del aire y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
- **Urbanismo táctico:** Existen pequeñas intervenciones urbanas, como la peatonalización temporal de calles, que también están ayudando a reducir el uso del vehículo privado y a fomentar espacios públicos más accesibles y sostenibles.
- **El reconocimiento del derecho a la movilidad sostenible:** La movilidad sostenible debe ser considerada un derecho, vinculado a la salud y al medio ambiente. Los marcos legislativos vascos y estatales están avanzando en esta dirección.
- **La transparencia y el derecho a la participación ciudadana** son una oportunidad para la aceptación de las medidas a tomar: Es fundamental que la ciudadanía participe de manera activa en la planificación de las políticas de movilidad. La inclusión de todos los colectivos, especialmente los más vulne-

rables, es clave para la aceptación y efectividad de estas medidas.

- **La prioridad del peatón en el reparto del espacio público:** Es necesario reordenar el uso del espacio público para dar prioridad a las personas que se desplazan a pie, mediante un plan estratégico que también contemple la inclusión de perspectivas de género, generacional y de las personas con discapacidad.
- **Fomento del transporte público:** La mejora de la calidad, accesibilidad y eficiencia del transporte público es fundamental para reducir el uso del coche privado.
- **Innovación y buenas prácticas:** El foro presentó buenas prácticas y proyectos de ciencia ciudadana, que visibilizan la importancia de mejorar la calidad del aire en zonas sensibles, como las áreas escolares.
- **Impulso a la movilidad ciclista:** Las asociaciones de ciclistas insisten en la necesidad de mejorar las infraestructuras ciclistas y asegurar una financiación adecuada. Proponen también la creación de manuales de diseño para carriles bici y una mayor coordinación entre áreas municipales para promover este medio de transporte.

En definitiva, el foro ciudadano del Ararteko concluyó subrayando la urgencia de transformar las ciudades en espacios más inclusivos, accesibles y respetuosos con el medio ambiente. Para lograrlo, es necesario un esfuerzo conjunto entre las administraciones públicas y la ciudadanía, garantizando que las voces de todos los colectivos, especialmente los más vulnerables, sean escuchadas en la toma de decisiones sobre la movilidad urbana.

4. Síntesis de la actividad del área

El procedimiento de **concesión de ayudas debe garantizar de forma adecuada los derechos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre**, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En una resolución el Ararteko ha destacado la importancia de evitar perjuicios a los interesados por problemas administrativos, como incidencias técnicas en la sede electrónica.

La **emergencia climática** actual exige una transición ecológica y energética justa que no deje atrás a los colectivos más vulnerables. El Ararteko subraya la necesidad de situar a la **ciudadanía en el centro de las políticas energéticas y climáticas, promoviendo medidas como las zonas de bajas emisiones (ZBE)** para reducir emisiones y mejorar la calidad del aire.



En el ámbito de los derechos de las **personas consumidoras**, el Ararteko ha recibido reclamaciones relacionadas con bienes y servicios ofrecidos por empresas privadas. En estos casos, los órganos competentes para la información y tramitación de reclamaciones, de acuerdo con la Ley 4/2023, son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y Kontsumobide.

El **retraso en la regulación de las ZBE** por parte de los municipios vascos con más de 50.000 habitantes ha dificultado el cumplimiento de los objetivos climáticos. El Ararteko

recomendó a estos ayuntamientos acelerar la aprobación de dichas regulaciones y fomentar un debate social que promueva su aceptación.

En el **Foro Ciudadano sobre Movilidad Urbana Sostenible**, se destacaron prioridades como la movilidad activa (peatonal y ciclista), el fomento del transporte público, la reducción del uso de vehículos privados, y el reconocimiento del derecho a la movilidad sostenible como componente esencial para la salud y el medio ambiente.

Personal al servicio de las administraciones públicas

Capítulo

II

9



1. El área en cifras

El año 2024 la institución del Ararteko ha recibido 892 quejas en el área de personal al servicio de las administraciones públicas. Esta cifra representa el 22,42 % del total de las quejas recibidas en el conjunto de las áreas de actividad de la institución.

Las administraciones afectadas por estas quejas han sido:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 148
- Administración local 33
- Administración foral..... 11

Atendiendo a su contenido, las quejas han estado relacionadas con las siguientes subáreas:

- Otros aspectos 699
- Procedimientos de selección para el acceso a la función pública..... 57
- Sustituciones 36
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 21
- Provisión de puestos 21
- Retribuciones..... 18
- Vacaciones, licencias y permisos..... 15
- Acoso laboral 13

- Situaciones administrativas..... 4
- Normalización lingüística..... 3
- Promoción interna..... 2
- Derechos de la ciudadanía 1
- Incompatibilidades..... 1
- Relación de puestos de trabajo..... 1

En lo que respecta al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, esto es, tanto de las recibidas como de las acumuladas a éstas por estar pendientes de resolución, cabe destacar que su situación, al abordar la redacción del presente informe, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✗	✓	💬	⏸
	72	225	94	93	8	30

2. Quejas destacadas

2.1. Aplazamiento de prueba en proceso selectivo motivado por maternidad

En el mes de junio de 2024 se publicó que el 12 de septiembre se llevaría a cabo el primer ejercicio de la oposición del proceso para la estabilización de empleo temporal convocado por un ayuntamiento de Bizkaia.

Una de las participantes, que se encontraba embarazada y cuya fecha probable de parto era el 31 de agosto, envió un escrito al tribunal para comunicar la posible coincidencia, y pedir que, de ser necesario, se tomaran medidas para garantizar su participación en el proceso. Superada esa fecha, presentó otro escrito en el mismo sentido. El 10 de septiembre el tribunal acordó que, si el examen coincidiese con el parto, se podría desplazar al hospital para realizar la prueba en el mismo horario que el resto de las personas aspirantes. Ese mismo día, Osakidetza indicó a la interesada que la inducción al parto sería el día 12, por lo que esta solicitó el retraso de la prueba hasta que se encontrase en condiciones para hacerla. El tribunal lo desestimó, alegando que así lo exigía la garantía del principio de igualdad, por lo que esta persona, que, tras dar a luz, no fue trasladada a planta hasta el día 13, no pudo hacer la prueba.

En su petición de colaboración, el Ararteko recordó que, si bien las bases del proceso establecían una convocatoria en llamamiento único, también preveían que este no fuera obligatorio en casos justificados, como el embarazo y el parto, en los que el tribunal debería adaptar la prueba para garantizar la igualdad de oportunidades. De igual forma, mencionó actuaciones anteriores como las reflejadas en las resoluciones de [26 de enero de 2010](#) y de [30 de septiembre de 2019](#), que sostenían que los aplazamientos de pruebas no solo no quebrantan el principio de igualdad sino que vienen exigidos por este. Esas resoluciones aludían al carácter discriminatorio de las actuaciones en las que concurran circunstancias que tengan una conexión directa e inequívoca con el sexo de la persona, como en este caso.

La petición citaba la normativa para la igualdad de mujeres y hombres, tanto [estatal](#) como [autonómica](#), que califica de discriminación directa el trato menos favorable por razón de embarazo o maternidad, disponiendo esta última que en los procesos selectivos, esas situaciones podrán justificar que se modifiquen las circunstancias de tiempo o lugar de celebración de las pruebas, obligando a adoptar las medidas precisas para garantizar el principio de igualdad de concurrencia de todas las personas.

También transcribía parte de dos sentencias¹¹ que analizaban situaciones semejantes y se mostraban favorables al

aplazamiento de la prueba, llegando a calificar la decisión contraria de insensible, irrazonable y conducente al absurdo.

Por último, resaltaba el hecho de que la decisión del tribunal no solo era un obstáculo evidente en el acceso de esta persona al empleo público como consecuencia de su condición de mujer, sino que tampoco favorecía la maternidad en una sociedad como la vasca en la que la situación demográfica y de mínima tasa de natalidad obligan a las administraciones públicas a facilitar su ejercicio y el cuidado familiar.

Finalmente, el tribunal aceptó la posición expresada por el Ararteko y permitió que la interesada realizara la prueba en una fecha posterior.

2.2. Subsanción de méritos alegados y no acreditados

Una persona participó en el proceso selectivo para la constitución de unas bolsas de trabajo del Ayuntamiento de Bermeo, realizado mediante concurso de méritos. En la solicitud hizo constar sus méritos, de manera detallada, y entregó la documentación exigida como requisito de participación, pero no la acreditativa de aquellos. Los resultados provisionales del proceso le atribuyeron 0 puntos, por lo que presentó una reclamación, a la que adjuntó la documentación de los méritos, argumentando que la convocatoria no especificaba que había que hacerlo junto con la instancia, por lo que había estado esperando a que se abriera el plazo oportuno. El tribunal desestimó la reclamación al entender que las bases eran claras sobre esa obligación.

El análisis del Ararteko partía de considerar las convocatorias como las normas básicas y obligatorias de los procesos, que en ocasiones han de ser interpretadas a la luz de los instrumentos jurídicos y la jurisprudencia existente en la materia.

En este caso, la base tercera requería presentar algunos documentos junto con la instancia, pero no incluía entre ellos los de los méritos, mientras que la sexta indicaba que no se valorarían los méritos no consignados en la solicitud, ni tampoco *“aquellos que no hayan sido debidamente acreditados en el plazo concedido al efecto.”* Así pues, era claro que el procedimiento debía conceder un plazo específico para acreditar los méritos que se hubieran consignado en la solicitud, pero las bases no ofrecían mayor indicación, ni señalaban que ese plazo era el de presentación de solicitudes, por lo que cabía interpretar que se abriría un plazo posterior.

Por otra parte, las bases no detallaban qué documentos eran precisos para acreditar los méritos ni sus requisitos formales, pero sí lo hacían para los que habían de aportarse con la instancia, por lo que era esperable un desarrollo posterior de aquellos.

A juicio del Ararteko, las bases de los procesos han de ofrecer toda la información susceptible de producir efectos

¹¹ [Sentencia de 14 de marzo de 2014, del Tribunal Supremo](#), y [Sentencia de 26 de mayo de 2017, del Tribunal Superior de Justicia de Madrid](#).

relevantes, de manera clara e inequívoca, pero las de este proceso eran inexactas en este punto, lo que introdujo un factor de inseguridad que favoreció la aparición de controversias y perjudicó a la persona afectada.

Los tribunales de justicia han señalado que la resolución de las incidencias de este tipo ha de abordarse desde la perspectiva de garantizar la máxima efectividad del derecho recogido en el artículo 23.2 de la Constitución, así como que las dudas en la interpretación de las convocatorias no pueden suponer un perjuicio para quienes no han evidenciado una resistencia a observarlas. También han admitido aplicar la subsanación en lo relativo a la acreditación de méritos ya alegados.

La tramitación de la queja concluyó con la [Resolución de 15 de noviembre de 2024](#), que recomendó valorar los méritos de esta persona, pero que no fue aceptada.

2.3. Supresión de destino definitivo y concurso de traslados

El 1 de septiembre de 2017 una persona funcionaria docente obtuvo destino definitivo en un puesto de Pedagogía Terapéutica ubicado en un Aula de Aprendizaje de Tareas de un centro público. En noviembre de 2023 se le comunicó la supresión de su puesto con efectos de 1 de septiembre de 2023 y la obligación de participar en el concurso de traslados en la condición de suprimida. No obstante, la propuesta de relación de puestos de trabajo para el curso 2023-2024 recogía la existencia de un puesto idéntico al suyo, que había sido calificado como singular el 1 de septiembre de 2022.

El Departamento de Educación confirmó que la supresión se debía a esa calificación, que, si bien se produjo oficialmente en 2022, no dio lugar a consecuencia alguna hasta un año más tarde. También aseguró que los puestos singulares se proveen mediante un concurso específico diferente al concurso de traslados general.

El Ararteko consideró sustancial conocer los motivos que justificaban tal calificación, por lo que pidió información sobre qué cambios se habían producido en el contenido funcional del puesto y en las tareas de su titular, y en qué momento se comunicaron tales cambios. También preguntó sobre la convocatoria del concurso específico y sobre si los puestos singulares tienen requisitos concretos y diferentes de provisión.

El Departamento de Educación respondió que la consideración de singular de este tipo de puestos no se debió a un cambio de funciones o tareas, que seguían siendo idénticas, sino a un intento de afrontar la inestabilidad del profesorado, aunque esta ya se había superado, por lo que el criterio se encontraba en revisión. También señaló que los puestos singulares no tienen ningún requisito añadido para su provisión y que ya no se adjudican en concursos específicos sino en los generales.

Para el Ararteko, dado que la modificación se produjo en 2022, la norma que regula los efectos de personal no podía

aplicarse en 2023. Además, la propia administración reconocía que el puesto no había cambiado y que el apelativo de singular no tenía consecuencias en cuanto a su provisión, por lo que no se cumplían los requisitos legalmente exigidos para suprimir un destino. Por otra parte, la supresión no solo contradecía el único motivo alegado para esta actuación (buscar la estabilidad del profesorado), sino que también causaba un grave perjuicio a la persona afectada.

Por todo ello, la [Resolución de 22 de marzo de 2024](#) recomendó al Departamento de Educación que revisara la supresión del puesto y mantuviera a esta persona en su destino, aunque la recomendación fue desatendida.

3. Síntesis de la actividad del área

3.1. Temporalidad en las administraciones públicas

Durante el año 2024 las administraciones públicas han continuado ejecutando los procesos excepcionales y especiales de consolidación de empleo temporal de larga duración, organizados al amparo de la normativa autonómica y estatal que pretendía reducir a unos niveles razonables las elevadas tasas de temporalidad observadas en los últimos años, y que debían haber finalizado antes del 31 de diciembre de ese año.

Las especificidades derivadas del carácter extraordinario de estos procesos (ingreso mediante sistema de concurso o valoración específica de los servicios prestados) han permitido ofrecer una solución a las personas que, al haberse dilatado su situación durante periodos prolongados, han venido soportando situaciones indeseadas de diferencias de trato en las condiciones laborales, como las constatadas en los últimos años y que han sido proscritas por el [Tribunal de Justicia de la Unión Europea](#) (TJUE). Esas mismas características han llevado, sin embargo, a algunas personas a oponerse a esos procesos por entender vulnerados sus derechos de acceso al empleo público.

En todo caso, una vez más es preciso poner de manifiesto la necesidad de llevar a cabo una adecuada labor de planificación estratégica y de gestión de personas que, contrariamente a lo que ha sucedido hasta ahora, permita una oportuna provisión de empleo fijo e impida que las tasas de temporalidad vuelvan a superar límites tolerables.

3.2. Planificación y recursos

Dentro de esa labor de planificación a la que se refiere el apartado anterior se sitúa el conocimiento de las características de la plantilla y de las necesidades de reemplazo por

causas previsibles como la jubilación. Una queja sobre una sustitución no cubierta durante cuatro semanas evidenció que esa circunstancia no se había previsto hasta que sucedió, por lo que no se anticiparon los trámites necesarios para la cobertura.

Las dificultades de sustitución de personal docente se comunicaron al Ararteko, tanto respecto de algunas materias de Formación Profesional, como en Conservatorios de Música. El Departamento de Educación argumentó, entre otras cosas, que la falta de profesorado es generalizada en todas las comunidades autónomas, por lo que han planteado medidas que permitan dotar de más personas a las bolsas de trabajo.

En esa misma línea, se presentaron quejas sobre la demora en sustituir al personal del Euskaltegi municipal de Santurtzi, en las que se sugirió al Ayuntamiento que analice y recorte en lo posible los tiempos empleados en la tramitación interna de la contratación, en tanto la pérdida de clases perjudica no solo al alumnado sino también a la consideración social del centro educativo y la actividad administrativa municipal.

Igualmente se observaron las dificultades existentes para cubrir todos los puestos de personal sanitario, en especial, en áreas y periodos concretos. Y, en este ámbito, otras quejas plantearon el retraso en la gestión de los trámites derivados de las contrataciones en la OSI Araba, que Osakidetza atribuyó a una conjunción de causas puntuales y afirmó haber solventado con medidas específicas y refuerzos de plantilla.

3.3. Acceso al empleo público

La [Resolución de 25 de marzo de 2024](#) concluyó el examen de una queja sobre la falta de desarrollo por parte del Departamento de Educación de un Programa de especialización en Pedagogía, a lo que le obligaba una norma del año 2005 para que personas tituladas en música pudieran impartir algunos niveles. Esa omisión impidió que estas lo hicieran a pesar de contar con una norma que avalaba su derecho.

Por lo que respecta al **diseño de los procesos selectivos**, a la vista del análisis de varias quejas, se debe incidir en la **necesidad de extremar el cuidado en la redacción de las bases de las convocatorias**, de modo que resulten claras, regulen todos sus aspectos y no incluyan contradicciones entre sus apartados ni posibiliten equívocos sobre las obligaciones de las partes que obliguen a elaborar interpretaciones posteriores. Esto incluye los supuestos en los que la traducción del texto original al otro idioma oficial contiene apartados ininteligibles.

Así, algunas personas cuestionaron una cláusula de los procesos excepcionales y especiales convocados por la Administración General de la CAPV que señalaba que la experiencia se valoraría para el acceso a una única escala, aunque podría valorarse en ambos procesos de la misma escala, vinculando a ambos la alegación en uno de ellos.

Esta institución no pudo constatar actuaciones irregulares, pero lo cierto es que la redacción del precepto exigió informes posteriores que aclararan las dudas suscitadas.

También fueron objeto de queja los procesos de estabilización y ordinario de Técnico/a de Administración General convocados por la Diputación Foral de Bizkaia, en tanto que el primero se convocó después de la fecha límite establecida, y en ambos se estableció como requisito específico de gran parte de las plazas la posesión de la licenciatura en Derecho, cuando, según la normativa, las plazas que admiten exigir titulaciones concretas son las de administración especial y no las de administración general como estas. La interposición de un recurso judicial impidió continuar examinando el asunto.

Durante todo este año el Ararteko ha comprobado que **algunas entidades públicas siguen acudiendo de manera recurrente a empresas consultoras privadas** para diseñar y ejecutar sus procesos selectivos, por lo que, tal y como anteriormente ha señalado esta institución, no se ofrece la información precisa ni es posible un seguimiento que garantice el cumplimiento de los principios generales de acceso al empleo público.

En cuanto a la **realización de los procesos**, cabe destacar que en el mes de diciembre de 2024 se dio a conocer un auto del Juzgado de Instrucción número 2 de Vitoria-Gasteiz, por el que este acordó sobreseer las actuaciones practicadas acerca de la OPE de Osakidetza 2016-2017 por no haber podido probar los hechos denunciados por la Fiscalía de la CAPV, si bien varios actores anunciaron su intención de recurrirlo.

Los **procesos de estabilización** dieron lugar a quejas sobre cuestiones diversas como problemas en relación con méritos que debían certificar administraciones distintas a la convocante, y que, o bien aquellas no expedían o lo hacían de forma distinta a la exigida, revelando la necesidad de una previa labor de coordinación entre ellas.

Se presentó una queja sobre la **norma que recoge las certificaciones de lenguas** que una administración admite como acreditativas de niveles de conocimiento para sus procesos de selección. De su estudio se observaron diferencias con otras normativas que aconsejarían el estudio y actualización periódica de todas ellas.

La interposición de otra queja permitió constatar que siguen existiendo **dificultades para que las madres que acuden a una prueba selectiva** puedan llevar a cabo la **lactancia de sus hijas e hijos menores**, contrariamente a lo expresado por el Ararteko.

Esta institución también intervino ante la **negativa de un tribunal a aplazar una prueba a una mujer que se encontraba de parto** el día en que esta se llevó a cabo. La actuación se describe en el apartado 2.1.

Por su parte, el apartado 2.2. resume la intervención del Ararteko en cuanto a un proceso en el que a una persona

no le valoraron los méritos que alegó en la instancia y acreditó después, y que finalizó con la [Resolución de 15 de noviembre de 2024](#).

En otras ocasiones, actuaciones propias de las personas participantes en los procesos llevaron a estas a perder puntuación o incluso su opción a obtener plaza. Se trata de casos en los que **no alegaron los méritos en el plazo establecido en las bases o en el que una persona presentó para el ingreso una titulación superior** que pudo haber sido considerada mérito de haber alegado para ello la titulación técnica de que también disponía. También el de una convocatoria de dos puestos que, aun teniendo funciones muy diferentes, eran de la misma escala, en la que una persona solo eligió como destino el puesto que estaba ocupando, y este se adjudicó a una persona con más puntuación, que había estado desempeñando el otro puesto, que al final quedó libre. En todas estas quejas, las convocatorias eran inequívocas, por lo que, tratándose de procesos de concurrencia competitiva, no cabía otra interpretación más favorable.

El hecho de que los **periodos de suspensión transitoria por cuidado de menor no se computasen como servicios en los procesos selectivos del ámbito docente no universitario** dio lugar a la [Resolución de 13 de febrero de 2024](#), que recomendó al Departamento de Educación que los valorase como experiencia docente. Esa figura supone un tratamiento diferenciado basado en la temporalidad, y es contraria a la [normativa](#) para la igualdad de mujeres y hombres. Además, su alcance ha de ser objeto de un profundo replanteamiento en tanto la Ley de Empleo Público Vasco prevé la concesión de excedencia por cuidado de familiares al personal interino.

Por otra parte, el error del Departamento de Educación al mecanizar la especialidad docente de los servicios prestados por una persona en otra comunidad autónoma impidió su correcta valoración en un proceso selectivo, por lo que la [Resolución de 10 de junio de 2024](#) le recomendó su corrección y oportuna valoración. Esta recomendación ha sido aceptada.

También se sometió a consideración del Ararteko la actuación del Ayuntamiento de Getxo por la que adjudicó un puesto de perfil lingüístico vencido a una persona que había acreditado ese perfil, pero cuya primera opción era un puesto de perfil diferido. La queja se encontraba en trámite en el momento de elaborar este informe.

Tras tramitar una queja, Eusko Trenbideak admitió la promoción de una persona que había superado el proceso, a quien antes se le había negado el ascenso alegando que su situación de acoplamiento le obligaba a permanecer en puestos de menor nivel.

En lo relativo al **empleo temporal**, la lista de sustituciones docentes ha generado un gran número de quejas, bien porque las solicitudes de inclusión de nuevos títulos en la relación de los que permiten el acceso a dicha lista son ignoradas por el Departamento de Educación, que no las

resuelve de manera expresa y motivada, bien porque efectúa reconocimientos formales y no basados en el contenido material de los títulos. Son ejemplo de ello las siguientes resoluciones: [17 de junio de 2024](#), [21 de agosto de 2024](#), [16 de octubre de 2024](#), [24 de octubre de 2024](#).

Una queja planteó que en una bolsa de trabajo el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco no había puntuado los meses de servicios prestados en acumulación de tareas, argumentando que no se habían efectuado contra puestos oficiales de la relación de puestos de trabajo. El hecho de que sus características y funciones fueran idénticas a las de estos y de que, además, esos periodos se computen ahora con carácter general, llevó al Ararteko a acordar la [Resolución de 16 de julio de 2024](#), que recomendó la valoración de esos servicios.

Dos expedientes cuestionaron las condiciones de acceso al empleo en OTA-Bilbao y Bilbobús. Su examen concluyó con sendas resoluciones de 6 de mayo de 2024 ([OTA - Bilbobus](#)), que recomendaron al Ayuntamiento de Bilbao que garantice que las empresas concesionarias diseñen, implanten y utilicen un procedimiento de selección de personal basado en los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

La [Resolución de 21 de marzo de 2024](#) recomendó al Departamento de Educación que reconociera a una persona su derecho a ocupar un puesto de jornada completa, así como sus efectos, dado que, al haberse ejecutado de forma simultánea procesos supeditados entre sí, acabó trabajando a media jornada cuando el puesto de jornada completa sobre el que tenía derecho preferente quedó finalmente libre.

En 2024 finalizó la tramitación de dos quejas sobre el acceso al empleo de **personas con discapacidad** intelectual, en las que el Ararteko hizo llegar tanto a Osakidetza como al Gobierno Vasco su preocupación por la situación de las personas cuyo itinerario formativo finaliza en las Aulas de Aprendizaje de Tareas, y que, por tanto, no pueden obtener los títulos exigidos en los procesos selectivos. La atención a los derechos que la ley reconoce a estas personas obliga a examinar la situación desde un prisma más amplio, que abarque tanto los aspectos relativos al currículo educativo y formativo de las personas con necesidades educativas especiales como los referentes a la regulación general del acceso al empleo público y las posibilidades que este ha de ofrecer a quienes no pueden acreditar los títulos requeridos, mediante la identificación de funciones y tareas adecuadas a sus capacidades y a su formación.

También se presentaron varias quejas relativas al proceso selectivo de la categoría de celador/a, en el que se habían reservado 11 plazas para personas con discapacidad intelectual, de las que solo 2 fueron cubiertas de esa forma. El Ararteko observó que, de los 191 destinos ofertados, 51 no exigían acreditar perfil lingüístico (el 26,70%), pero, sin embargo, el 100% de los puestos ofrecidos a las personas con discapacidad intelectual exigían acreditarlo, dado que aquellos fueron elegidos previamente por otras participantes con mayor puntuación. A la vista del resultado insatisfactorio en cuanto al acceso al empleo público de estas personas, el

Ararteko sugirió a Osakidetza que analice en profundidad las circunstancias que lo propiciaron, y que arbitre todos los medios legales a su alcance para conseguir que la reserva pueda materializarse en sus términos; por ejemplo, repartiendo de modo equitativo los puestos perfilados entre cupos, al amparo de la obligación de las administraciones de promover la participación de las personas con discapacidad en condiciones reales y efectivas de igualdad.

En esa línea, la nueva normativa sobre normalización del uso del euskera prevé la posibilidad de que las personas con discapacidad, a quienes no se pueda evaluar un concreto nivel de competencia, acrediten perfiles lingüísticos parciales, que tendrán idéntico valor que los simétricos del mismo nivel a efectos de requisito y mérito.

3.4. Condiciones laborales, prevención de riesgos laborales y conciliación

Varias quejas plantearon cuestiones relativas a **jornada y horario de trabajo**. Es el caso de la preocupación transmitida en cuanto a la posibilidad de que el albergue de Zuhatza quedara desprovisto de servicio nocturno de traslado, que finalmente fue superada mediante la adopción de diversas medidas. O de la queja de personal de la Administración General del País Vasco molesto por la tardanza en publicar la convocatoria de teletrabajo, tras la aprobación de una nueva regulación marco que precisa de un desarrollo reglamentario no aprobado todavía. En otra, unas personas de un servicio hospitalario de Osakidetza reclamaron mantener el turno de trabajo que habían desempeñado y que iba a modificarse tras entrar más personal y reorganizarse el servicio, alegando un pretendido derecho adquirido que el Ararteko no pudo avalar. Por último, se han presentado nuevas quejas sobre la negativa del Departamento de Educación a otorgar reducción de jornada lectiva por edad a quienes pueden jubilarse de forma anticipada, y que esta institución ya examinó en una [resolución](#) anterior.

Con relación a las **retribuciones**, la [Resolución de 20 de marzo de 2024](#) recomendó al Ayuntamiento de Bilbao que abonase a una persona la diferencia entre lo que percibió durante su fase de prácticas y el total de la retribución del nivel 28 asignado al puesto que desempeñó de manera efectiva en ese periodo. Por otra parte, una vez más han sido reiteradas las quejas del personal docente no universitario del Departamento de Educación sobre aspectos como el cálculo de las retribuciones de julio y agosto, o el pago de complementos por desempeño de funciones docentes, cuyo examen originó dos resoluciones: la de [22 de febrero de 2024](#), que recomendó abonar la totalidad del incentivo por tutoría y coordinación de ciclo, así como revisar la normativa en la materia, y la de [29 de febrero de 2024](#) que recomendó abonar el complemento de jefatura de departamento durante el tiempo de ejercicio de esa función.

En el ámbito de **formación**, la [Resolución de 7 de febrero de 2024](#) recomendó a Osakidetza que certificase y retribuyese

el total de horas que una persona impartió como docente de unas actividades formativas, mientras que la [Resolución de 20 de febrero de 2024](#) concluyó el examen de una queja por la denegación sobrevenida de una licencia para estudiar euskera, y que esta institución no consideró correcta.

Un numeroso grupo de personas encuadradas en el régimen general de la Seguridad Social solicitó una modificación legal que les posibilite integrarse en el régimen de Clases Pasivas y solicitar la **jubilación** voluntaria anticipada a los 60 años, una petición cuya tramitación queda al margen de las facultades del Ararteko.

En lo referente a la **prevención de riesgos laborales**, el análisis de una queja relativa a la escasa oferta de reconocimientos médicos al personal docente llevó al Ararteko a poner de manifiesto al Departamento de Educación la necesidad de arbitrar los medios que permitan abordar adecuadamente la vigilancia de la salud de su personal y evitar situaciones en las que el periodo de tiempo entre los reconocimientos sea tan dilatado que, en la práctica, inhabilite su sentido. También se han seguido analizando quejas sobre adecuación de los puestos de trabajo por motivo de salud. En una de ellas, el Ararteko señaló al Departamento de Educación que no comparte su decisión de que las limitaciones y/o discapacidades solo puedan valorarse si las personas afectadas se encuentran de alta, en especial, si son conocidas y tienen carácter permanente y pronóstico de no mejora, ya que diferir la actuación a un momento posterior a la reincorporación puede suponer desatender su obligación de cuidado de la salud. En otra queja, el Ararteko recordó a la Diputación Foral de Gipuzkoa que las medidas acordadas para la adecuación han de atenderse desde el primer momento en toda actuación que suponga una modificación del destino de la persona afectada o del lugar físico en el que trabaja, a salvo de que desaparezcan las causas que la originaron.

Por su parte, la presentación de nuevas quejas que relacionaban situaciones vividas como **acoso laboral** obligan a reiterar, una vez más, la necesidad de que las administraciones y el personal trabajador adquieran la conciencia de la gravedad intrínseca de este tipo de comportamientos, y de que aquellas aborden estos casos de forma diligente, y con todos los medios necesarios para aclararlos, corregirlos, y, en su caso, sancionarlos con la mayor inmediatez, contribuyendo, así, a su prevención futura.

En lo relativo a la **conciliación de la vida familiar y laboral**, el [Real Decreto-Ley 2/2024](#) modificó el Estatuto Básico del Empleado Público para acomodarlo al [derecho europeo](#) e incluir las fórmulas flexibles de empleo como ejercicio efectivo del derecho a la conciliación de las personas cuidadoras. También cambió la regulación de la lactancia en el Estatuto de los Trabajadores, convirtiendo todas sus posibilidades de disfrute, incluida la acumulación de las horas retribuidas de ausencia, en un derecho de todas las personas trabajadoras, sin necesidad de acuerdo o previsión en convenio.

En cuanto al permiso parental de hasta ocho semanas para el cuidado de hijo, hija o menor acogido por tiempo superior

a un año, la normativa básica no ha dispuesto expresamente su carácter retribuido, lo que ha supuesto la apertura de un expediente de la Comisión Europea contra España en tanto no ha respetado la fecha límite de transposición de la norma europea en la materia.

La tramitación de una queja sobre las ayudas a las **familias monoparentales**, en la línea de la examinada en una [resolución anterior](#), aconsejó al Ararteko interesarse por la situación actual en esa materia. El Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico respondió que la regulación del régimen de las familias monoparentales constituye uno de los compromisos prioritarios del Gobierno Vasco para la legislatura, y expresó su voluntad de proceder de forma ágil, de modo que la norma vea la luz a la mayor brevedad, para lo que ya se habría completado la fase de consulta pública previa a elaborar el proyecto. A tal efecto, cabe destacar que el Tribunal Supremo, en [Sentencia de 15 de octubre de 2024](#), ha declarado el derecho de estas familias a la extensión del permiso de maternidad en el tiempo que hubiese correspondido al permiso de la otra persona progenitora, excluido el descanso obligatorio.

También durante 2024 se ha podido apreciar que la actual **amplitud de formas de organización afectivo-familiar** ocasiona que algunas de ellas sufran **dificultades en cuanto al disfrute de permisos de cuidado o de conciliación**, al no encontrarse reconocidas en la norma, planteando, así, la necesidad de abrir un debate sobre si la protección que procuran estos permisos ha de quedar restringida a las formas normativas de organización, o si, por el contrario, han de procurarse los medios para que pueda extenderse al resto de ellas con las debidas garantías.

3.5. Provisión de puestos de trabajo

La [Resolución de 13 de marzo de 2024](#) concluyó el análisis de la queja de una persona que, tras finalizar su nombramiento como personal docente sustituto, participó en la adjudicación de puestos y obtuvo un puesto en otro centro. La persona sustituida volvió a ausentarse antes de 5 días desde el cese, por lo que fue obligada a renunciar y a volver al anterior, en una actuación que, para el Ararteko, contrariaba la [normativa](#).

Una persona cuestionó la valoración de sus méritos en un proceso para cubrir un puesto de trabajo en Osakidetza. El Ararteko consideró que la actuación de la comisión era contraria a una recta interpretación de las bases de convocatoria y, además no era la seguida en otros procesos semejantes, por lo que la [Resolución de 21 de agosto de 2024](#), recomendó realizar una nueva valoración. En esa línea, la [Resolución de 3 de diciembre de 2024](#) recomendó al Ayuntamiento de Bilbao que dejase sin efecto la adjudicación de un puesto y retrotrajese el procedimiento a un momento anterior, al entender que era preciso subsanar algunas actuaciones.

El apartado 2.3. resume una queja sobre la supresión del destino de una persona, y la [resolución](#) que recomendó su revisión al Departamento de Educación.

El error en el llamamiento para la cobertura de un puesto de trabajo de personal laboral de cocina fue asumido por el Departamento de Educación, que se comprometió a abonar a la persona afectada las retribuciones que le hubieran correspondido.

3.6. Otros aspectos

El 8 de marzo de 2024 se publicó el Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco, que introdujo novedades como los perfiles asimétricos y parciales, o la posibilidad de acreditar perfiles mediante la superación de las pruebas selectivas realizadas en euskera como lengua vehicular.

La tramitación de una queja sobre una denuncia contra una persona empleada pública por realizar actividades privadas incompatibles con esa condición puso de manifiesto la necesidad de que las administraciones atajen esas situaciones de inmediato, ya que su reiteración o continuidad generan una grave pérdida de confianza de la ciudadanía.

En otra queja, una persona docente sustituta desde septiembre de 2023 cuestionaba que, tras su cese el 31 de diciembre por jubilación de la titular, no había sido nombrada de nuevo en la vacante hasta el 8 de enero, por no haber docencia en el periodo. El Ararteko recordó que la [normativa](#) dispone en esos casos la modificación inmediata del nombramiento, sin días intermedios, lo que admitió el Departamento de Educación.

3.7. Diseño de procedimientos y administración electrónica

El Ararteko se ha pronunciado reiteradamente en favor de que los **procedimientos administrativos se diseñen bajo presupuestos de sencillez, claridad, agilidad y eficacia**, para que resulten fácilmente utilizables, conduzcan a una resolución motivada en un plazo razonable y garanticen los derechos de la ciudadanía y el servicio público.

De igual forma, el **uso de medios electrónicos debe partir de esas mismas premisas**, así como de un **funcionamiento intuitivo y comprensible** que contribuya a la tramitación y no genere confusión, opacidad o mayores barreras de acceso. Así, cabe mencionar una queja en la que una persona no pudo formar parte de los tribunales de la prueba de acceso a la Universidad porque el formulario electrónico no admitía consignar una cuenta bancaria francesa, cuestión que la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea aseguró que será corregida en adelante. En otra queja, el Ayuntamiento de Durango modificó

la inicial exclusión de una persona en un proceso selectivo tras comprobar que el sistema informático que la administración había diseñado le había comunicado en la pantalla que había formulado la solicitud correctamente, pero no le había expedido, al parecer, por un fallo de ese mismo sistema, el resguardo acreditativo que más tarde le exigían a tal efecto.

3.8. Derecho a la buena administración

Un año más, el examen de las situaciones que plantean las quejas presentadas en el área obliga a incidir en el derecho de toda persona (y en el deber de la administración) a que su pretensión se trate de forma imparcial y equitativa, y a recibir, dentro de un plazo razonable, una respuesta suficientemente motivada, adecuada y expresa, que contenga todos los elementos precisos para defender su posición con garantías.

Siguen siendo numerosos los testimonios acerca de la práctica imposibilidad de obtener **atención presencial y directa** de los servicios de Personal del Departamento de Educación del Gobierno Vasco, y la **desatención permanente de las líneas telefónicas**. De igual forma, en la línea ya expresada en informes anteriores, el Ararteko comprobó que los **canales de comunicación y de presentación de solicitudes** y reclamaciones, cuya creación fue cuestionada por esta institución, continúan generando tramitaciones que no respetan las **formalidades y garantías del procedimiento administrativo**, y ofreciendo respuestas genéricas o radicalmente inexactas como la que puede leerse en la [Resolución de 21 de agosto](#), antes citada.

La **demora injustificada** en la tramitación de solicitudes y recursos, así como la falta de resolución de estas, subsisten como prácticas habituales de las administraciones públicas, que resulta necesario combatir de forma decidida, en tanto pueden llegar a generar indefensión y contribuyen a una desfavorable percepción social de aquellas. Si bien se detectaron tanto en el ámbito local y foral como en la Administración General de la CAPV, se ha de destacar que el mayor número de quejas correspondió al Departamento de Educación, al que se dirigieron las resoluciones siguientes: [2 de febrero de 2024](#), [18 de marzo de 2024](#), [19 de marzo de 2024](#) –las tres han sido aceptadas por el departamento–, así como la de [19 de abril de 2024](#) y las citadas en el apartado de empleo temporal.

Fueron también varias las quejas relativas a las **dificultades para acceder al expediente administrativo** en la condición de persona interesada. El Ararteko se ha pronunciado siempre en favor de que tal acceso se efectúe de forma ágil, para que estas personas puedan defender su pretensión con todas las garantías, y ha recordado que la jurisprudencia avala el acceso a los exámenes y méritos de otras personas.

Por último, en cuanto a la **motivación**, el cierre de sendas quejas sobre la denegación de teletrabajo llevó a esta institución a recordar al Departamento de Trabajo y Empleo que la mera alegación de **razones organizativas o de necesidades del servicio no puede fundamentar tal decisión**, siendo preciso que estas figuren debidamente acreditadas y fundamentadas, y que puedan ser conocidas por las personas interesadas, y, en su caso, examinadas en un eventual proceso de revisión administrativa o judicial.

Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas

Capítulo

II

10

1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 266 expedientes, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración local 242
- Administración foral 6
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 5

De acuerdo con su distribución por subáreas, su clasificación es la siguiente:

- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 86
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa..... 71
- Servicios públicos locales 51
- Gestión del padrón municipal..... 33
- Otros aspectos 16
- Información y participación ciudadana 6
- Derechos de la ciudadanía 3

En lo que se refiere al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, esto es, tanto las recibidas durante este ejercicio como las que estaban pendientes de resolución de ejercicios anteriores, cabe destacar que su situación, al abordar la redacción del presente informe, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✕	✓	💬	⏸
352	124	228	110	36	65	17

En esta área, dado el ámbito general que abarca, la mayoría de las cuestiones que se suscitan se refieren a quejas dirigidas a la Administración local. Desde el punto de vista del contenido material, las quejas siguen refiriéndose, en gran medida, a aquellas materias que son propias del funcionamiento general de las administraciones públicas, aunque con una importante presencia de las que corresponden a servicios públicos locales, así como a la gestión del patrimonio público.

En muchos expedientes se insiste en la obligación de las administraciones públicas de responder en un tiempo razonable las solicitudes que presenta la ciudadanía, sin que el abuso de la figura del **silencio negativo**, como ficción jurídica que es, deba considerarse como una opción de la Administración frente a la obligación de resolver. Además, con demasiada frecuencia las personas que presentan las quejas transmiten a esta institución su enfado porque ante

una actuación de la que discrepan, las administraciones públicas no resuelven las solicitudes que presentan y/o la decisión adoptada no responde en absoluto a lo solicitado y les remiten a la vía judicial para la defensa de sus derechos, opción que a la ciudadanía por el asunto de que se trata (su cuantía, principalmente) no le trae a cuenta debido a los gastos que genera la defensa en juicio.

Aunque, en ocasiones, pudiera valorarse que los asuntos que se exponen en las quejas no son de gran trascendencia, para las personas afectadas representan el ejercicio de sus derechos a los que debe responder la Administración, haciendo un mayor esfuerzo para explicar de manera clara y precisa su punto de vista. Esta obligación se da, incluso en aquellos casos en que está ejerciendo **potestades discrecionales** donde el margen de actuación del que dispone la administración es amplio y no exige una motivación fundamentada en consideraciones jurídicas, sino que únicamente debe acreditar una cierta razonabilidad de la decisión adoptada para que se estime que la actuación administrativa no es arbitraria. El hecho de subrayar este aspecto es importante porque muchas de las actuaciones que se demandan no entran propiamente en el ámbito tasado de la prestación de servicios esenciales de obligada prestación y, aún en estos casos, en muchas ocasiones el problema deriva de la calidad o cantidad del servicio que se presta (frecuencia de la limpieza viaria, cortes de hierba al año, horario de atención en los centros culturales, limpieza de contenedores y frecuencia de recogida de residuos sólidos urbanos, etc.), cuestiones todas ellas que corresponden al ámbito de la decisión discrecional.

El estado de tramitación de la mayoría de las quejas que hemos recibido resulta razonable, en cuanto a los plazos de respuesta y el contenido de la información facilitada por las administraciones públicas, información que es necesaria para poder contrastar el asunto expuesto por las personas afectadas con la actuación administrativa y, en su caso, poder proponer la corrección correspondiente. En ese sentido, si bien una gran parte de las administraciones públicas a las que nos hemos dirigido han atendido las solicitudes y, en su caso, propuestas de corrección que el Ararteko les ha hecho llegar, no podemos dejar de constatar la obligación de responder a los requerimientos de esta institución en su función de comisionado del Parlamento y por tanto dedicamos una mención específica a la **falta de colaboración** de alguna de las administraciones a las que nos hemos dirigido.

2. Quejas destacadas

En este apartado se recoge un resumen de las quejas más representativas tramitadas, como reflejo de las preocupaciones ciudadanas y fotografía de nuestra intervención, con especial referencia a las que han sido objeto de alguna recomendación, agrupadas en las correspondientes subáreas materiales, según los epígrafes que a continuación se indican.

2.1. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Tal y como se ha indicado en el epígrafe primero, un importante número de las quejas que hemos recibido plantea la falta de respuesta y/o la incongruencia de la resolución de la administración pública con lo verdaderamente solicitado por la persona interesada.

La Administración, tal y como el Ararteko viene insistiendo año tras año, debe servir con **objetividad** los intereses generales, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho y está obligada a respetar en su actuación y relaciones que prescribe la [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 3).

Por ello, se debe seguir insistiendo en la figura del **silencio administrativo**, al que recurren las administraciones públicas con demasiada frecuencia, para eludir dar una respuesta expresa a las solicitudes. Esta figura no se corresponde con ninguno de los modos legales de finalizar un procedimiento que solo se puede dar por terminado mediante la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en el que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad.

El principio de eficacia (art.103.1 de la [Constitución Española](#)) exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad le demanda, entre ellas el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento por las personas administradas de la fundamentación de las resoluciones administrativas constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el artículo 21 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) es claro al señalar que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”.

Una cuestión que se sigue planteando en los expedientes tramitados por el Ararteko, también este año, es la forma de calificar por parte de la administración un escrito presentado por cualquier persona interesada a través de los

canales de registro oficiales. Esta solicitud, cualquiera que sea la denominación que reciba, no puede llegar a confundirse con el concepto de **queja, consulta o sugerencia** que es un recurso ampliamente utilizado actualmente por parte de las administraciones públicas como cauce de participación informal de la ciudadanía en los asuntos públicos y que habitualmente se sustancia por el canal web o correo electrónico y al margen de los medios de presentación previstos por el artículo 16.4 de la LPAC.

Las administraciones públicas deben poner especial cuidado en la calificación de las solicitudes presentadas por el conducto legal establecido. Según las quejas recibidas, el Ararteko ha detectado la confusión y desconocimiento sobre la finalidad de los diversos canales, por lo que la Administración debe informar debidamente de la tramitación que se sigue y de los derechos que asisten a las personas que optan por los canales informales para la presentación de quejas y sugerencias diferenciándolo de los que corresponden a la tramitación administrativa.

Finalmente, por lo que se refiere a este apartado y tal como se ha señalado en la introducción, el Ararteko debe hacer hincapié en la falta de colaboración de determinadas administraciones públicas con esta institución, actuación que es contraria a la obligación legal de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes o aclaraciones les sean solicitados (artículo 23 de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko).

2.2. Gestión del padrón municipal

En materia de padrón de habitantes, las quejas tramitadas plantean la dificultad de acceder al registro por causas que son ajenas a la finalidad de este registro administrativo que tiene por objeto reflejar fielmente la realidad residencial del municipio.

La importancia de este registro en el acceso de los ciudadanos a numerosos derechos, tanto civiles, políticos, como económicos, sociales o culturales, obliga a poner de manifiesto el gran perjuicio que representa para las personas afectadas el retraso acumulado desde que se formuló la solicitud inicial y hasta el momento en que acuden a esta institución y obtienen una resolución en sentido favorable.

El análisis de las quejas presentadas en esta institución permite concluir que, aunque el sistema normativo que regula el padrón tiene como finalidad otorgar carta de naturaleza a una situación fáctica: la residencia efectiva en un determinado domicilio, la aplicación que de la misma vienen a realizar los ayuntamientos genera muchísimas dificultades en aquellos casos en los que, por ejemplo, la persona que solicita el empadronamiento posee un documento identificativo, pero este no está en vigor, o también, en los casos en los que, aunque la situación fáctica se dé, no existe un título jurídico que habilite para residir en la vivienda.

A modo de ejemplo, cabe mencionar la [resolución del Ararteko de 3 de julio de 2024](#), por la que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que retrotraiga una inscripción padronal a la fecha en la que se formuló la solicitud de empadronamiento.

En el trasfondo de esta resolución subyace el problema de la resistencia de los ayuntamientos a dar de alta en el padrón a aquellas personas que no pueden aportar un título que legitime la ocupación de la vivienda en la que afirman residir.

En el supuesto concreto, la interesada formuló una solicitud de inscripción padronal en el Ayuntamiento de Bilbao, con fecha 24 de febrero del 2023. Indicó expresamente en su solicitud que, dado que “no tiene nada que acredite el uso de la vivienda”, solicitaba al ayuntamiento que le empadronara en virtud de un informe policial. La respuesta a esta primera solicitud tuvo lugar en sentido desestimatorio. El Ayuntamiento de Bilbao denegó la inscripción padronal porque no entendía acreditada ni la vinculación con la vivienda ni la residencia en la misma.

Por ello, la reclamante formuló una nueva solicitud con fecha 13 de junio de ese año. En esta ocasión aportó, junto a la solicitud, un contrato de arrendamiento de habitación en la vivienda en la que solicitó el empadronamiento, en vigor desde el 19 de febrero de 2023. No obstante, el alta en el padrón de habitantes del municipio de Bilbao no tuvo lugar hasta el 5 de julio de 2023.

Así las cosas, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Bilbao que retrotrajese la inscripción padronal a la fecha en la que la interesada formuló su solicitud. Los motivos esenciales eran dos: 1) que existían indicios suficientes para entender probado el hecho de que la reclamante residía en la vivienda desde la fecha de formalización del contrato de arrendamiento; 2) que la inscripción padronal es un acto administrativo favorable que podía tener, en este caso, efecto retroactivo.

Esta recomendación no ha sido aceptada.

2.3. Información y participación ciudadana

En este apartado, como es habitual, además de los obstáculos para acceder a la información pública obrante en la administración, el Ararteko ha tramitado quejas que conectan con el **derecho de los vecinos y las vecinas a participar en los asuntos públicos** mediante la utilización de los cauces expresamente previstos para ello.

Por otra parte, también se siguen recibiendo quejas relativas a los **derechos de los concejales y los grupos municipales a obtener la información que requieren para el ejercicio de las funciones** que tienen encomendadas por razón de su cargo.

Este derecho de información se incluye dentro del derecho fundamental reconocido en el artículo 23 de la

Constitución Española. Dicho precepto configura un haz de derechos de los representantes políticos ligados a su función representativa.

En este caso, el contenido del derecho se concreta en el artículo 77 de la [Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local](#) (LRBRL) al prever que todos los miembros de las corporaciones locales tienen derecho a obtener del alcalde o presidente o de la Junta de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios municipales y resulten precisos para el desarrollo de su función.

El párrafo segundo del artículo 77 de dicho texto establece que *“la solicitud de ejercicio del derecho recogido en el párrafo anterior habrá de ser resuelta motivadamente en los cinco días naturales siguientes a aquél en que se hubiesen presentado”* mientras que el artículo 14 y siguientes del [Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Entidades Locales](#), aprobado por [Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre](#) (ROF), determinan que los miembros de la corporación, en los supuestos que se determinan, tienen derecho a obtener la información demandada en el plazo de cinco días y si la petición no ha sido atendida en dicho plazo a través de la correspondiente resolución o acuerdo denegatorio, se entenderá concedida por silencio administrativo.

En este sentido, es necesario insistir en que, además de dar cumplimiento al derecho de información de las y los concejales, es necesario ser diligentes en el cumplimiento de los plazos establecidos para ello, puesto que la no obtención de la documentación solicitada dentro del plazo establecido priva a los miembros de las corporaciones locales de las herramientas y mecanismos necesarios para ejercer adecuadamente las responsabilidades de gobierno o de control y fiscalización. Esto aconseja que, tanto las propias autoridades, como los operadores jurídicos locales, actúen siempre con el máximo celo y prudencia a la hora de garantizar el correcto ejercicio de un derecho fundamental consagrado en el texto constitucional (art. 23).

Por último, hay que señalar que, el avance de la administración electrónica y la digitalización de los documentos hace posible que la información y los datos contenidos en los expedientes administrativos, puedan ser visualizados y consultados a través del sistema informático correspondiente, lo que facilitaría la función que tienen encomendadas los concejales, y evitaría que tuvieran que estar solicitando autorización de forma constante y reiterada, descargándose de mucho trabajo innecesario.

En este sentido, esta institución **valora como positiva la iniciativa de algunos ayuntamientos de permitir el acceso directo de todos los concejales al sistema de gestión electrónica de los expedientes municipales** con lo que, además de garantizar su derecho a la información, evita de forma considerable la necesidad de presentar de forma constante solicitudes de acceso a la información pública por parte de los representantes de la oposición y contribuye a aliviar la carga de trabajo que podrían soportar las y los funcionarios y servicios municipales.

2.4. Patrimonio de las administraciones públicas

En este apartado cabe distinguir dos bloques diferenciados de quejas.

Por una parte, las referidas a la **obligación de utilizar las potestades puestas a disposición de las administraciones públicas para la defensa de los bienes de dominio público**, destacando en esta materia la litigiosidad relativa a los caminos, tanto por el reproche de las personas afectadas ante lo que consideran dejación municipal de su deber de defensa del patrimonio público, como por entender, en algún caso, que la administración municipal está haciendo un uso exorbitado y arbitrario de sus prerrogativas.

De la normativa patrimonial aplicable a los bienes de dominio público, se puede concluir que la recuperación de la situación posesoria de los bienes por parte de una administración municipal es un deber, más que una facultad. Ello, porque las entidades locales tienen la obligación de defender sus bienes contra cualquier usurpación; cuestión ésta que no está a merced de un criterio de discrecionalidad por parte de las administraciones.

Otro bloque de asuntos tramitados son los relativos a la **gestión de las autorizaciones para la ocupación privativa del espacio público**.

Entre los casos tramitados, destacamos el relacionado con una actuación del Ararteko con respecto a las **ferias extraordinarias** y otros eventos.

Así, en la [resolución del Ararteko de 14 de noviembre de 2019](#), se había recomendado al Ayuntamiento de Bilbao que adecuara a la legalidad tanto el procedimiento de autorización para la celebración de ferias y mercadillos, como la ordenanza del espacio público vigente en los aspectos que se señalaban en el propio texto de la recomendación.

En el informe anual de 2019 se indicó que dicha recomendación había sido aceptada, teniendo en cuenta la respuesta aportada entonces por el Ayuntamiento.

Sin embargo, llegados al año 2024, con ocasión de otra actuación referida a los puestos de la feria de Santo Tomás, en Bilbao, se ha constatado que dicho ayuntamiento no había adecuado a la legalidad dicha ordenanza, por lo que se entiende que la referida recomendación de 2019, en realidad, había sido formalmente aceptada, pero no cumplida.

Tal y como establece el artículo 103 de la Constitución Española, las administraciones públicas tienen que servir con objetividad a los intereses generales y actuar para ello con pleno sometimiento a la Ley y al Derecho. El Tribunal Constitucional ya ha señalado en su Sentencia 34/2004, de 8 de marzo, que las administraciones públicas no pueden actuar ante las obligaciones recogidas en las normas con base en el principio de autonomía de voluntad, sino que deben ac-

tuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho y con interdicción expresa de actuar con arbitrariedad según el artículo 9.3 de la CE.

Dicho principio garantiza la primacía de la ley, superioridad o jerarquía de esta en relación con otra clase de normas, inferiores, como lo es la ordenanza municipal afectada en este caso.

Por lo que respecta a las quejas referidas a la **utilización especial del espacio público con carácter privativo**, estas son objeto de atención por ser representativas de una problemática generalizada de incumplimiento de las condiciones del uso privativo autorizado, con total desequilibrio con respecto al uso y disfrute general de toda la ciudadanía, que es su principal finalidad. Las medidas de peatonalización de las calles de los centros urbanos empiezan a ser temidas por la vecindad afectada por una medida de este tipo, ya que el espacio que anteriormente se destinaba a los vehículos, es automáticamente ocupado con la instalación de terrazas y veladores, con las consiguientes molestias para las personas que viven en la zona y las limitaciones para la libre circulación de los peatones.

Es un hecho que la proliferación de estas autorizaciones de uso privativo genera obstáculos que empeoran la accesibilidad de las personas con discapacidad.

El porcentaje mayoritario de las quejas recibidas se refiere al **incumplimiento por parte de las personas titulares de las autorizaciones de la normativa que regula las mismas, y la dejación de las autoridades municipales a la hora de exigir el cumplimiento** de las condiciones de las autorizaciones y de la normativa municipal de aplicación.

La [Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi \(LILE\)](#) incide en los deberes y responsabilidades que adquieren las personas vecinas de un municipio, entre otras, en el respeto a las normas de convivencia ciudadana en el espacio público y en el respeto a los derechos de las demás personas, así como en el uso racional y adecuado del patrimonio municipal. Correlativamente, estos deberes y responsabilidades de los vecinos se constituyen a su vez en principios que deben informar *“las manifestaciones de la potestad normativa local, las políticas públicas, los tipos de infracción y, en su caso, la aplicación de las sanciones de los procedimientos sancionadores que se regulen en las ordenanzas municipales que tengan por objeto la preservación del espacio público, las relaciones de convivencia o la prestación de determinados servicios públicos locales”*

Por ello, corresponde a los ayuntamientos **realizar un seguimiento y control**, acorde con los hechos denunciados, del efectivo cumplimiento por parte de los establecimientos hosteleros en cuestión, tanto de la ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas, como del cumplimiento de los requisitos de la licencia concedida.

Hay que tener en cuenta que estas licencias o autorizaciones concedidas suponen, tal y como se ha indicado, además de una importante afección para las vecinas y

vecinos colindantes, una afección negativa ante la que la administración municipal debe adoptar medidas que minimicen las molestias que evidentemente generan estas actividades al aire libre. En tal sentido, como mínimo, el ayuntamiento debe ser eficaz y eficiente en la exigencia del cumplimiento escrupuloso de las condiciones impuestas a la ocupación del espacio público, arbitrando las medidas de inspección y control adecuadas.

2.5. Responsabilidad patrimonial

A lo largo del ejercicio que se examina no se aprecian elementos novedosos merecedores de una especial reseña. Así, se reproducen una vez más las **dos razones principales por las que la ciudadanía se acerca a la institución del Ararteko** en demanda de intervención; esto es, por la **falta de resolución expresa conclusiva sobre la reclamación formulada**, y por la **disconformidad con la resolución ya dictada desestimatoria de la reclamación**.

No está de más, en lo que respecta al primer tipo de quejas, reiterar lo que ya se reflejaba el año anterior con relación a la percepción que sus promotores hacen llegar a esta defensoría de que ha sido la actividad desarrollada por el Ararteko, a raíz de los expedientes de queja, la que ha propiciado poder contar con el pronunciamiento administrativo sobre sus solicitudes indemnizatorias.

Al igual que entonces, también ahora, se está ante un extremo que se alinea, corroborándolo, con lo advertido a lo largo de los informes de los ejercicios precedentes, en el sentido de que las administraciones públicas vascas han de poner remedio a los retrasos en la tramitación de sus expedientes para evitar que las personas afectadas aprecien que sus peticiones, más allá de las propias exigencias legales en materia de plazos, no se responden en un tiempo razonable.

Finalmente, por lo que se refiere al segundo tipo de quejas, esto es, la **disconformidad con la resolución desestimatoria de la reclamación**, hay que hacer hincapié en la obligación que tiene la administración de justificar debidamente la inexistencia del nexo causal.

De los expedientes tramitados se desprende que, en ocasiones, la Administración se limita a señalar la inexistencia del referido nexo causal, como fundamento de la desestimación de la reclamación, sin hacer un análisis casuístico que fundamente debidamente la inexistencia de vinculación con su actividad en una relación de causa-efecto.

2.6. Servicios públicos locales

En este ejercicio cabe destacar que la problemática relativa al emplazamiento de los contenedores de **residuos sólidos urbanos** sigue siendo objeto de queja. La necesidad del aumento de los niveles de reciclaje de los residuos ha

supuesto una distribución concentrada de los contenedores para mejorar la eficacia, lo que agrava el problema de molestias por ruidos, olores y suciedad para las personas residentes más próximas a las instalaciones.

La recogida de residuos municipales es un servicio público obligatorio para las entidades locales, que disponen de plena potestad a la hora de regular y organizar dicho servicio (horarios, ubicación, tipo de contenedores...). Es responsabilidad de la Administración local que esta recogida se preste de forma eficaz y en las mejores condiciones ambientales posibles, lo que implica que dichas administraciones deban invertir esfuerzos para reducir al máximo las molestias que pueda ocasionar la prestación de dicho servicio.

En ese sentido, el Ararteko debe seguir subrayando la necesidad de determinación de **unos criterios razonados** para su instalación, de tal forma que resulte conocida por todas las personas usuarias la planificación adoptada y su motivación. Con ello, además de que permite ofrecer una respuesta fundamentada a las quejas que puedan presentar las personas más afectadas, evita la adopción de medidas arbitrarias.

Con respecto a la prestación de otros servicios básicos municipales cabe reseñar que el del abastecimiento de agua sigue siendo objeto de quejas, tanto en lo que se refiere a su prestación en las zonas rurales alejadas de la infraestructura general y de los suelos urbanos, como en lo relativo a la calidad de suministro y al modo de prestar el servicio.

Junto con dicho servicio, la prestación del servicio de saneamiento y alcantarillado ha sido objeto de quejas y consultas.

3. Síntesis de la actividad del área

Al hacer balance de las actuaciones realizadas en 2024, se debe en primer lugar recordar que el **procedimiento administrativo, regulado con carácter general en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común**, es el instrumento a través del que pivota el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y, al mismo tiempo, es la expresión del sometimiento pleno a la Ley y al Derecho de la Administración pública.

A la vista de las quejas tramitadas este año, resulta necesario seguir subrayando que no hay excepción al sometimiento a la Ley y al Derecho de la Administración pública. En nombre del interés público, no pueden justificarse excepciones al cumplimiento de la legalidad, ya que el único interés público admisible es el que se ejerce en el marco de la Ley.

En estos momentos en que las nuevas tecnologías tienen cada vez una mayor presencia en la sociedad, el gran reto

para la Administración es que la implantación del pleno funcionamiento electrónico que permita la agilización de los procedimientos administrativos no debe olvidar que no todas las personas pueden y/o desean relacionarse por esos medios.

Relacionado indirectamente con las nuevas tecnologías, este año el Ararteko ha recibido varias quejas en las que la Administración calificaba como queja o sugerencia una solicitud tramitada por los canales informales de participación ciudadana y, por tanto, no encuadrable a juicio de la Administración en el procedimiento administrativo formal. Esta institución debe recordar que **todo escrito presentado por los cauces legales (presencial, electrónico, oficina de correos, etc.) requiere de un pronunciamiento administrativo sobre lo solicitado**, de tal forma que la respuesta o resolución, previa la instrucción correspondiente y valoración de los elementos que confluyen en el asunto, únicamente admite una **conclusión jurídicamente fundamentada**, sin que pueda quedar a la voluntad graciable aspecto alguno de lo solicitado, incluida la inadmisión de la solicitud. Así, lo prescribe el artículo 88.5 de la LPAC que determina que **la Administración no puede abstenerse de resolver**, aunque podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o manifiestamente carente de fundamento, sin perjuicio del **derecho de petición** previsto por el artículo 29 de la Constitución y regulado a través de la [Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre](#).

Por tanto, los cauces informales de participación tales como la Web oficial, correo electrónico u otros medios como los perfiles sociales se rigen por reglas distintas y al margen de los derechos y obligaciones que comporta la tramitación formal de cualquier solicitud. Las **administraciones públicas deben clarificar las normas de funcionamiento y contenido de esos cauces informales para que la ciudadanía sepa diferenciar estos instrumentos de participación** de aquellos otros que están sujetos a reglas formales en el marco del procedimiento administrativo.

En materia de **responsabilidad patrimonial**, las demandas ciudadanas se refieren a la reclamación de indemnizaciones que tienen por causa el perjuicio que entienden han sufrido en sus bienes y derechos por una actuación administrativa que, a su juicio, no están obligados a soportar. Para ello, hay que seguir el procedimiento previsto con carácter general, al que se suman las especificidades en materia de reclamaciones por responsabilidad patrimonial. Son procedimientos que, en todo caso, han de concluir previa la tramitación correspondiente con el dictado de una resolución donde la administración competente ha de pronunciarse de forma expresa sobre las pretensiones de los interesados, justificando debidamente la inexistencia de la vinculación del daño con la actividad de la Administración.

Finalmente, en materia de **servicios públicos locales**, las personas **exigen cada vez una mayor calidad de los servicios** que ya se prestan o la **implantación de otros nuevos**. Así, en materia de limpieza viaria, mantenimiento de parques y jardines, alumbrado público, instalaciones

polideportivas, etc., a menudo el motivo de queja es que el servicio es insuficiente, por frecuencias inadecuadas, por contenido exiguo o por niveles de bienestar impropios. Las administraciones públicas deben determinar y publicitar el nivel de calidad de los servicios que prestan (en las cartas de servicios u otros instrumentos adecuados), de tal forma que la ciudadanía pueda contrastar el efectivo cumplimiento de los estándares de servicio acordados.

En relación con esta cuestión, se siguen produciendo quejas porque, aunque se reconozca la necesidad de la mejora de un servicio público, la solución queda diferida a la existencia de crédito presupuestario sin mayor especificación.

Debe realizarse un **esfuerzo mayor en la comunicación de las previsiones de la Administración**, determinando los criterios que se tienen en cuenta a la hora de priorizar las actuaciones a ejecutar. Así, además de su contenido económico y la disponibilidad presupuestaria, cuestiones tales como el carácter esencial o no del servicio para el que se demanda la actuación o la afectación a la seguridad para las personas, deberían de servir como hilo conductor de las decisiones que se adopten. En este sentido, hay que señalar que la **participación ciudadana en la identificación de compromisos de gasto en los presupuestos municipales** puede ser un instrumento adecuado para la toma de decisiones (Artículo 79 [LILE](#)).

Salud

Capítulo

II

11



1. El área en cifras

En 2024 se han registrado 441 quejas escritas en el área de Salud, lo que representa un 11,08% del total de las que el Ararteko ha recibido en este periodo.

Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

• Asistencia sanitaria.....	147
• Derechos de las personas usuarias	95
• Listas de espera.....	83
• Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	67
• Salud mental	20
• Otros aspectos	19
• Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa.....	6
• Derechos de la ciudadanía	3
• Salud pública	1

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas en 2024 se encontraban en la siguiente situación:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✗	✓	💬	
	316	365	54	24	221	66

2. Quejas destacadas

2.1. Atención primaria y especializada: falta de personal y demoras en la atención

En el resumen de las actuaciones de la institución en el área de Salud durante el año 2024 cabe destacar el notable incremento del número de quejas recibidas en torno a la **demora excesiva en la asignación de citas** para primeras consultas de atención primaria y especializada, o de segundo nivel, así como de determinadas pruebas diagnósticas, que en su conjunto alcanzan en torno a un 25% del total de los expedientes tramitados.

Así, entre las quejas recibidas han ganado peso específico las relativas a la **falta de personal sanitario en algunos centros de salud**, en particular médicos y médicas de familia y pediatras, lo que provoca la ampliación de los plazos de asignación de citas presenciales y telefónicas o incluso la necesidad de las personas usuarias de desplazarse a centros de salud distintos de los de referencia, o, en determinadas épocas del año, a los Puntos de Atención Continuada (PAC).

Se han recibido quejas por la **falta de personal facultativo de atención primaria** (en adelante AP) en prácticamente todas las Organizaciones Sanitarias Integradas (OSI) que conforman la estructura asistencial de Osakidetza y, en particular, llaman la atención los expedientes tramitados por la falta de pediatras en distintos centros de salud de la OSI Araba (Zabalgana, Salburua, Sansomendi o Aranbizkarra I).

El origen de esta situación es complejo, pero todos los agentes implicados coinciden en afirmar que deriva de una insuficiente planificación de las necesidades futuras de las especialidades de medicina de familia y pediatría, de la falta de reconocimiento de este nivel asistencial, de las dificultades para la provisión y retención del personal sanitario, y del

progresivo envejecimiento de la población y el consecuente aumento de las enfermedades crónicas.

Se constata un **problema estructural a nivel de recursos humanos**, que necesita ser corregido para responder a los retos emergentes en salud. El [Plan de Acción de Atención Primaria y Comunitaria 2022-2023](#), aprobado en el Consejo Interterritorial del SNS, incluía como objetivo n.º2 “*Incrementar el número de profesionales, garantizar su disponibilidad y mejorar las condiciones laborales de manera que se posibilite la accesibilidad, la longitudinalidad, estabilidad, atracción del talento y en consecuencia se reduzca la temporalidad*”.

Tanto las CC.AA. como las Sociedades Profesionales y Asociaciones de Pacientes consideran que es necesario dotar a la AP de un mayor número de profesionales, y para ello han desarrollado planes e iniciativas centrados en mejorar las condiciones de los contratos e incentivar a los profesionales. Además de profesionales de Medicina Familiar y Comunitaria, Pediatría y Enfermería, más del 40% de los profesionales con competencias de gestión en AP [opinan](#) que hacen falta otros perfiles, como psicólogos clínicos, fisioterapeutas y matronas, para cubrir las prestaciones de la Cartera Común de Servicios.

El [informe Análisis de la inversión sanitaria en España \(2009-2022\)](#), publicado por Amnistía Internacional el 15 de octubre de 2024, arroja, entre otros, los siguientes datos de interés para la CAE:

Tabla
Evolución de los tiempos de espera de las solicitudes de cita en atención primaria en Euskadi:

	Porcentaje de citas atendidas en 24/48h	Porcentaje de citas que son atendidas después de 48 horas por falta de citas
2019	56%	39,8%
2023	29,3%	60,8%

Se observa cómo el porcentaje de citas atendidas en AP en las siguientes 24/48 horas ha pasado a ser, del año 2019 al año 2023, prácticamente la mitad.

Entre las recomendaciones que incluye el mencionado informe para revertir esta situación, se señala que las autoridades autonómicas deben aprobar las siguientes medidas.

A corto plazo:

- Incrementar la inversión en gasto en atención primaria para cumplir con su obligación de progresividad en el marco de la adopción de los presupuestos autonómicos cada año, dando cumplimiento así, tanto a [las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud](#), como de mecanismos como el Relator Especial de Naciones Unidas sobre el derecho a la

salud y la Comisaria de derechos humanos del Consejo de Europa.

- Reforzar las plantillas de la atención primaria e incrementar la inversión en infraestructuras y recursos materiales en los centros de atención primaria.
- Conseguir que las demandas no urgentes de atención primaria se resuelvan en 24-48 horas, cumpliendo con lo establecido en el “[Marco estratégico para la Atención Primaria y Comunitaria](#)” de 2019.

A medio plazo:

- Evaluar el cumplimiento del Marco estratégico para la Atención Primaria y Comunitaria de 2019 y solicitar que se publiquen los resultados por parte del Gobierno estatal.
- Impulsar la adopción de un nuevo Marco Estratégico para la Atención Primaria y Comunitaria en el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.
- Solicitar al Gobierno estatal la aprobación de un nuevo Plan de acción de la atención primaria.

En lo que respecta a la **atención de segundo nivel o especializada**, se han recibido un número significativo de quejas relacionadas con el **excesivo plazo de asignación de primeras consultas y de consultas de seguimiento**, singularmente en las especialidades de traumatología, rehabilitación y oftalmología, así como de pruebas diagnósticas, en particular de resonancias magnéticas.

Preocupa especialmente la situación de las unidades de pie y de rodilla del Hospital Universitario Basurto, en las que el plazo de espera para primeras consultas en algunos casos supera los seis meses.

En el **ámbito quirúrgico**, si bien se respetan los plazos máximos de garantía establecidos en el [Decreto 65/2006, de 21 de marzo](#), por el que se establecen los plazos máximos de acceso a procedimientos quirúrgicos programados y no urgentes a cargo del sistema sanitario de Euskadi, para cirugía oncológica (30 días naturales) y cardiaca (90 días naturales), se han tramitado algunos expedientes de queja relacionados con la demora excesiva en cirugía no urgente programada, en particular de la especialidad de traumatología.

Hay que reseñar que la Unidad de Identidad de Género (UIG) del Hospital Universitario de Cruces, registra una lista de espera para operaciones de reasignación de género que supera en muchos casos los dos años.

En su [Resolución de 15 de enero de 2024](#), el Ararteko recomienda al Departamento de Salud del Gobierno Vasco que garantice el derecho a la asistencia sanitaria de una persona transexual.

La persona promotora de la queja permanecía en lista de espera quirúrgica para su intervención de reasignación genital (vaginoplastia) desde el 8 de junio de 2022, más de 540 días, y aún no se había fijado fecha para su operación.

El Ararteko recomienda que, sin perjuicio de que se adopten las medidas oportunas en cuanto a dotación de medios personales y materiales para reducir la lista de espera que actualmente registra esta unidad, en el presente caso autorice la derivación de la persona promotora de la queja al centro privado propuesto por la misma y que se lleve a cabo la intervención quirúrgica solicitada con cargo al presupuesto de ese Departamento. Esta recomendación no ha sido aceptada.

El referido incremento en el número de quejas relacionadas con la **demora en la asignación de citas en atención primaria y especializada justificó** que el Ararteko mantuviera, en el mes de octubre de 2024, **una reunión urgente con el nuevo consejero de Salud del Gobierno Vasco**, en la que también estuvo presente la nueva directora general de Osakidetza, y en la que entre otros temas se abordaron las medidas implantadas por el departamento para revertir esta situación.

Para entonces ya se había celebrado el primer encuentro del denominado “Pacto de Salud”, en el que agentes sociales, sanitarios y políticos trabajarían para elaborar un ‘pacto de país’ sobre el sistema de salud.

Tras una fase inicial de diagnóstico, la segunda fase del Pacto Vasco de Salud tratará de acordar un documento abierto, que recoja los principios necesarios para conseguir un modelo de atención justo y eficiente en Osakidetza, y que según palabras del consejero *«tiene que incluir la definición del Sistema de Salud que quiere Euskadi para los próximos 20 años, los valores en los que se tiene que basar y unos principios más apegados a la realidad vasca»*.

Una vez acordados estos principios, la siguiente fase, a desarrollar a partir de enero de 2025, corresponde a la estrategia y medidas concretas para mejorar la situación actual de Osakidetza, y se articulará como propuesta inicial en torno a 6 ámbitos de reflexión: salud y demanda de la ciudadanía; calidad y seguridad; profesionales; información; sector sanitario como creador de valor y crecimiento; y modernización de las infraestructuras sanitarias.

La estimación de Osakidetza es que en la primavera de 2025 el Pacto Vasco de Salud pueda estar plenamente operativo.

Entre tanto, el Servicio Vasco de Salud ha habilitado en su página web un canal de información sobre las **listas de espera** quirúrgica, de consultas externas y de pruebas diagnósticas, que mantendrá actualizadas con periodicidad semestral.

Según este canal, a 30 de noviembre de 2024, 23.805 pacientes permanecían en lista de espera quirúrgica, 125.618 se encontraban pendientes de una consulta con el especialista y 62.225 esperaban una prueba diagnóstica.

En cuanto a la demora media, a pesar del incremento de pacientes, según esta fuente, hay una mejora temporal en dos de las tres categorías. En concreto, 52,63 días para una operación (60 hace un año y 68 hace dos), 58,05 días para las consultas (80 días hace un año) y 37,42 días para las pruebas (36 hace doce meses).

Según datos de Osakidetza, a 3 de diciembre de 2024, se había contratado a 78 médicos/as interinos/as para su plan extraordinario de reducción de listas de espera, cuyos nombramientos se han formalizado en los meses de octubre y noviembre de 2024, y que inicialmente está previsto que presten sus servicios hasta el mes de marzo de 2025, con posibilidad de prórroga en función de la situación y necesidades que se planteen en ese momento.

2.2. Personas con discapacidad por enfermedad mental o trastorno psicosocial

Las personas con discapacidad por trastorno mental forman un colectivo especialmente susceptible de sufrir situaciones de marginación, exclusión y discriminación, debido, principalmente, a los efectos provocados por su estigmatización. El derecho a no sufrir discriminación interpela a los poderes públicos y obliga a desarrollar políticas públicas comprometidas para hacer frente a la discriminación y a la desigualdad estructural que dichas actuaciones sacan a la luz.

Por otro lado, la salud mental es un derecho humano básico y esencial para alcanzar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030**, entre los que se incluye “Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades” y “Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar”.

Desde la perspectiva del Ararteko, como alto comisionado del Parlamento Vasco para la defensa de los derechos de la ciudadanía, ha de garantizarse que ninguna persona se vea privada de sus derechos o excluida de las decisiones sobre su propia salud por tener una discapacidad por razón de trastorno mental o discapacidad psicosocial.

Las personas con discapacidad por razón de trastorno mental, en sus múltiples variantes, por su especial vulnerabilidad, son un colectivo al que esta institución ha prestado y seguirá prestando siempre una atención singular.

Durante el año 2024, el Ararteko ha abordado diversas problemáticas relacionadas con la salud mental. De entre ellas cabe destacar las quejas tramitadas en torno a la **disconformidad de las personas pacientes con la insuficiente oferta y frecuencia de las sesiones de terapia que ofrecen las redes de salud mental de Osakidetza**, principalmente tras episodios agudos, y que como ocurre en otras especialidades médicas, deriva de la falta de profesionales de psiquiatría y de psicología clínica.

La imposibilidad de cubrir las sustituciones necesarias por falta de personal repercute también en las cancelaciones de citas, así como en los cambios de profesional, lo que genera malestar entre las personas pacientes.

En relación con la salud mental infanto-juvenil, en el ejercicio 2024, Euskadi se ha dotado de nuevos recursos públicos considerados prioritarios en la Estrategia de [Salud Mental 2023-2028](#), cuya necesidad ya había sido detectada en las quejas tramitadas en años anteriores.

Por un lado, se han creado sendas unidades específicas de Trastornos de Conducta Alimentaria (TCA), ubicadas en los hospitales universitarios de Araba (Santiago) y Galdakao, cada una de ellas con 6 plazas (12 en total).

Por otro, se ha puesto en marcha un hospital de día infanto-juvenil ubicado en el hospital San Juan de Dios de Donostia, con 16 plazas, que entra a formar parte de la Red de Salud Mental de Euskadi.

Así mismo, se ha tramitado un expediente de seguimiento de las recomendaciones establecidas en la Estrategia de Salud Mental en relación con la patología dual (PD), en particular sobre la evaluación real de datos en cada Red de Salud Mental y el estudio de Prevalencia de PD en Euskadi.

2.3. Demoras en la resolución de los procedimientos de responsabilidad patrimonial

En 2024 se han seguido recibiendo algunas quejas relacionadas con la **demora** que registran los expedientes de Responsabilidad Patrimonial que se tramitan ante Osakidetza por presunta mala praxis médica, como consecuencia de la **tardanza de la Inspección médica**, que depende del Departamento de Salud del Gobierno Vasco, en emitir el preceptivo informe que ha de incorporarse al procedimiento.

Si bien, transcurridos 6 meses desde que interpusiera la reclamación, la persona interesada podrá entender desestimada su solicitud de indemnización y acudir a la vía judicial, es reiterada y pacífica la jurisprudencia que conecta la obligación de las administraciones públicas de dictar resolución expresa con el derecho a la tutela judicial efectiva.

En la reunión celebrada con el consejero de Salud el pasado mes de octubre, a la que se hace referencia más adelante, el titular del departamento reconoció la problemática existente, derivada, especialmente en Bizkaia, de las sucesivas jubilaciones de inspectores/as médicos que se están registrando en los últimos años, e informó de las medidas adoptadas para la cobertura de estas vacantes, en concreto, la formación de nuevos/as inspectores/as, y la derivación de informes pendientes en la Inspección de Bizkaia a las Inspecciones de Gipuzkoa y Araba, que presentan una situación menos precaria.

Según la información facilitada por el propio Departamento de Salud, desde hace más de dos años, la Inspección médica, que es la encargada de informar los expedientes de responsabilidad patrimonial y de instruir los expedientes de reintegro de gastos, está al 50% de su capacidad operativa por lo que respecta al personal médico inspector.

Con el objetivo de disminuir en la medida de lo posible los tiempos de resolución de los expedientes, se están implementando medidas correctoras, como la contratación de personal de perfil sanitario de refuerzo que apoye la tramitación, la simplificación y digitalización del procedimiento y la mejora de las aplicaciones informáticas.

2.4. Financiación de medicamentos

Otro bloque significativo de quejas es el constituido por la **denegación por el Departamento de Salud de la financiación de determinados medicamentos, prescritos por personal facultativo**, tanto de la sanidad pública como privada, para indicaciones clínicas no financiadas en las disposiciones que regulan la prestación farmacéutica.

El procedimiento de financiación pública y de fijación de precios de los medicamentos en España está establecido en una norma con rango de ley, en concreto, en los artículos 92 y 94 del [Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Garantías y uso Racional de Medicamentos y Productos Sanitarios (LGURM).

Los criterios para la financiación de medicamentos son públicos y transparentes y se encuentran recogidos en su artículo 92.

Así, la LGURM, como en la mayor parte de países europeos, establece que para la utilización ordinaria del medicamento en nuestro sistema sanitario público es necesario que, una vez el medicamento esté autorizado, se decida sobre su financiación y fijación de precio a nivel nacional. Es la Comisión Interministerial de Precios de Medicamentos (CIPM) el órgano competente para la fijación de los precios de los medicamentos en España. Está adscrita al Ministerio de Sanidad y está compuesta por autoridades públicas nacionales y autonómicas.

Una vez acordado el precio en la CIPM, la decisión de inclusión de los medicamentos en el SNS, o lo que es lo mismo, su financiación con cargo a fondos públicos se formaliza mediante una resolución expresa de inclusión o de no inclusión en la prestación farmacéutica del SNS, que tiene efecto en todo el territorio español desde la fecha en que resulten aplicables. En caso de ser incluido, esta resolución establece las condiciones de financiación y precio en el ámbito del Sistema Nacional de Salud.

En el año 2024 los expedientes tramitados sobre esta materia se han referido a la **disconformidad de la persona paciente con la negativa de la Inspección médica a visar el medicamento para su financiación**, al considerar que no se cumplían los criterios clínicos de inclusión establecidos en la ficha técnica de un medicamento.

Es responsabilidad de los/as facultativos/as especialistas apreciar que la situación clínica en la que se prescribe el producto se encuentra entre las autorizadas para su financiación

y, en caso contrario, informar a la persona paciente de que deberá hacerse cargo del coste de adquisición del medicamento.

En lo que respecta a la institución del Ararteko, su intervención en estos casos se limita a comprobar que se han cumplido las garantías de audiencia de la persona interesada a efectos de que alegue lo que estime oportuno en defensa de su derecho, pero no tiene capacidad para cuestionar los criterios técnico-científicos en los que se basa la resolución de denegación de una solicitud de financiación.

En otra queja se abordó la denegación, por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco, de la solicitud de **financiación de un medicamento para tratar la patología oncológica** que padece la persona promotora de la queja.

En este caso, la administración del referido medicamento estaba directamente vinculada a su supervivencia, dado que no existe actualmente ninguna otra opción terapéutica que haya acreditado su eficacia frente a la patología que sufre.

Lamentablemente, pese a que el medicamento en cuestión está financiado por el Sistema Nacional de Salud desde diciembre de 2022 para otras indicaciones clínicas, no lo está para la patología oncológica de la persona promotora de la queja, no existiendo por lo tanto otras vías de financiación pública de este medicamento.

2.5. Acceso a la asistencia sanitaria

La [Ley 16/2003, de 28 de mayo](#), de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, establece en su artículo 2, como uno de los principios que la informan, que:

“Son principios que informan esta ley:

a) La prestación de los servicios a los usuarios del Sistema Nacional de Salud en condiciones de igualdad efectiva y calidad, evitando especialmente toda discriminación entre mujeres y hombres en las actuaciones sanitarias.”

Así mismo, en su artículo 23, al regular la garantía de accesibilidad a las prestaciones sanitarias, señala que: *todos los usuarios del Sistema Nacional de Salud tendrán acceso a las prestaciones sanitarias en condiciones de igualdad efectiva.*

La reciente Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación reconoce en su artículo 15.2 que **no es posible excluir del acceso a tratamientos sanitarios por razón de la edad, la discapacidad**, o las enfermedades preexistentes.

Por último, en el ámbito de la CAE, el [Decreto 147/2015, de 21 de julio](#), por el que se aprueba la Declaración sobre Derechos y Deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi recoge en su artículo 3, entre los principios que informan e inspiran el conjunto de acciones de carácter sanitario que se desarrollen en el sistema sanitario:

*“c) La igualdad y no discriminación por razón de nacimiento, **edad**, nacionalidad, raza, sexo, discapacidad o enfermedad, religión, moral, opinión, ideología, situación económica, idioma, o por cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.*

*d) La universalidad de la asistencia sanitaria y **el acceso a los servicios asistenciales disponibles en condiciones de igualdad efectiva.”***

En este apartado, destacan sendos expedientes de queja, tramitados a instancia de familiares de **pacientes con daño cerebral adquirido** (DCA), que solicitaron el ingreso de sus allegados en una plaza concertada del Hospital Aita Menni, de Arrasate, y que fueron rechazados por superar los 65 y 60 años de edad, respectivamente.

Tras el análisis de las quejas planteadas, el Ararteko dictó la [Resolución de 11 de diciembre de 2024](#), por la que recomienda al Departamento de Salud del Gobierno Vasco que elimine, por considerarlo un supuesto de “edadismo”, el límite de edad establecido en los protocolos aprobados por las delegaciones territoriales de salud y que, mediante el instrumento legal que se estime más adecuado, se proceda a la aprobación y consiguiente publicación de un único protocolo de aplicación en toda la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Dentro de este apartado es preciso mencionar también las quejas planteadas por **personas extranjeras derivadas de actuaciones que entienden que vulneran el derecho universal de acceso a la asistencia sanitaria.**

Así, se han seguido recibiendo quejas referidas a la denegación de la Tarjeta Individual Sanitaria (TIS) a personas extranjeras en situación irregular que conviven con un ascendiente, descendiente o cónyuge en situación regular, colectivos, todos ellos, que tienen reconocido el derecho a la asistencia sanitaria al margen de cualquier otro condicionante relativo a su situación de residencia y empadronamiento en la CAE.

En todo caso, las gestiones realizadas, tanto por las organizaciones dedicadas a la integración sociosanitaria de las personas de origen extranjero en situación o en riesgo de exclusión social, como Médicos del Mundo, como por el propio Ararteko, han resuelto las problemáticas suscitadas, aunque se aprecia un margen de mejora en los procedimientos analizados.

2.6. Problemas en el acceso y rectificación de historia clínica, en el transporte no urgente en ambulancia y en la atención a enfermedades profesionales

Dentro de este apartado hay que situar las quejas referidas al **acceso y rectificación de la historia clínica y de la carpeta de salud**, así como al **transporte no urgente en ambulancia, y a la atención a las enfermedades profesionales.**

El artículo 5 del Decreto 147/2015, de 21 de julio, por el que se aprueba la Declaración sobre Derechos y Deberes de las

personas en el sistema sanitario de Euskadi, prevé que la persona paciente o usuaria tendrá derecho a la obtención de copia de los datos de salud que consten en su historia clínica, así como a recibir los informes clínicos y los certificados acreditativos de su estado de salud. La entrega de dicha documentación deberá producirse en un plazo inferior a 30 días a contar desde la fecha de presentación de la solicitud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.7 del [Decreto 38/2012, de 13 de marzo](#), sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.

Entre las actuaciones llevadas a cabo en esta materia, cabe destacar la [Resolución de 20 de noviembre de 2024](#), por la que el Ararteko recomienda a Osakidetza que **autorice el acceso de los promotores de la queja a la carpeta de salud de su hija menor**, previa petición a las Administraciones que los emitieron de los documentos que considera relevantes a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos del procedimiento en tramitación, haciendo uso de los mecanismos de interoperabilidad que estime convenientes, y una vez realizadas, en su caso, las verificaciones necesarias para comprobar la exactitud de los datos aportados.

Un año más es preciso mencionar los expedientes de queja tramitados por el **mal funcionamiento del servicio de ambulancias para acudir a consultas no urgentes programadas**, fundamentalmente en los territorios de Bizkaia y Álava, donde el servicio era prestado por la empresa “La Pau”, adjudicataria del servicio.

En respuesta a la petición de información formulada al Departamento de Salud en el transcurso de la tramitación de diversos expedientes de queja, la Dirección de Aseguramiento y Contratación Sanitarias emitió un informe en el que achacaba el mal funcionamiento del servicio a la huelga convocada por el personal de la empresa, que se desarrolló del 8 al 21 de enero de 2024.

En ese informe se indicaba que la Orden del 3 de enero de la vicelehendakari segunda y consejera de Trabajo y Empleo, por la que se garantizaba el mantenimiento de los servicios esenciales, no incluía el traslado para consultas médicas dentro de los servicios mínimos y asumía el agravio que este hecho supuso para los pacientes, aunque por otro lado defendía el derecho a la huelga de los trabajadores.

El 19 de marzo comenzó otro periodo de huelga, con carácter indefinido, que duró hasta el 17 de abril. En la Orden de 15 de febrero de 2024 de servicios mínimos se incluyeron tan sólo los servicios de urgencias: *“entendiéndose por urgente el transporte sanitario que sea requerido por un Centro de Coordinación, o así sea acreditado mediante certificación médica, siendo atendido por el 100% de los trabajadores previstos para dar cobertura a ese servicio.”*

En estos casos se orientó a las personas promotoras de las quejas a que solicitaran ante las delegaciones territoriales de salud el reintegro de los gastos que les supuso acudir a las respectivas consultas en medios de transporte privados.

En este capítulo resulta también de interés mencionar el expediente de queja tramitado a instancias de la **Asociación de Víctimas del Amianto** de Euskadi (ASVIAMIE) con motivo de la falta de respuesta del departamento de salud a un escrito en el que ponían de manifiesto su desacuerdo con la actuación de algunos/as profesionales médicos de Osakidetza que, a su juicio, no actuaban de manera adecuada a la hora de **comunicar los casos de sospecha de enfermedades profesionales**, especialmente las vinculadas a la exposición al amianto.

En respuesta a la petición de información formulada al departamento de Salud, por parte de su titular se trasladó que se está diseñando, por parte de Osalan y con la supervisión de Osakidetza y del Departamento de Salud, un curso sobre CSEP (Comunicación de la Sospecha de Enfermedad Profesional), dirigido a todos los profesionales de Osakidetza implicados en el proceso, que incluiría el contexto de la Enfermedad Profesional y los objetivos de la notificación, el procedimiento de notificación a través de la Historia Clínica, los sistemas de información de Enfermedad Profesional, la evolución de la sospecha de Enfermedad Profesional y una serie de casos prácticos. Así mismo, se trasladó que se mantiene activo el grupo de trabajo de seguimiento del convenio del amianto en el que intervienen personas de Osakidetza, Osalan y el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

3. Contexto normativo y social

En el transcurso del año 2024 se han aprobado, entre otras, las siguientes disposiciones legales de interés para el área de Salud:

- [Decreto 9/2024, de 30 de enero](#), por el que se regula el Registro Vasco de Voluntades Anticipadas y el otorgamiento de los documentos de voluntades anticipadas.
- [Decreto 319/2024, de 29 de octubre](#), por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Salud.
- [Orden de 31 de enero de 2024, de la Consejera de Salud](#), por la que se procede a comunicar que decae la obligatoriedad del uso universal de mascarilla en centros sanitarios asistenciales en la Comunidad Autónoma Vasca, pasando a tener carácter de recomendación.
- [Orden de 13 de marzo de 2024, de la Consejera de Salud](#), por la que se convocan ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos prescritos, correspondientes a los ejercicios 2023 y 2024.
- [Orden de 12 de abril de 2024, de la Consejera de Salud](#), por la que se establecen las bases y se convocan becas y ayudas para la formación de profesionales del ámbito sanitario durante el año 2024.
- [Orden de 30 de abril de 2024, de la Consejera de Salud](#), por la que se aprueba la convocatoria correspondiente al año 2024, de ayudas a proyectos de investigación y desarrollo en salud.
- [Orden de 1 de julio de 2024, del Consejero de Salud](#), por la que se regula el procedimiento para la

autorización de las rotaciones externas del personal residente en formación especializada en el ámbito de la Comunidad Autónoma Vasca.

- **Orden de 29 de agosto de 2024, del Consejero de Salud**, por la que se procede a designar a las entidades competentes para emitir certificados de acreditación de ejercicio profesional en urgencias.
- **Orden de 22 de octubre de 2024, del Consejero de Salud**, por la que se convocan ayudas económicas para apoyar el desarrollo de los planes locales de adicciones en el ámbito comunitario, en el ejercicio 2024.

4. Otras actuaciones del área

Personal del Ararteko del área de salud ha participado en las siguientes jornadas y cursos:

- Jornada de gestión quirúrgica en Osakidetza (25.01.2024).
- Jornada sobre la protección de datos en el ámbito sanitario (23.05.2024) Ilustre colegio de la abogacía de Bizkaia.
- Curso responsabilidad en el ámbito sanitario (06.02.2024). Ilustre colegio de la abogacía de Bizkaia.
- Curso de verano “El arte de comunicar y acompañar en el duelo: una corresponsabilidad institucional y comunitaria” (12 y 13.09.2024). Organizado por el TSJ País Vasco.

5. Síntesis de la actividad del área

2025 va a ser un año clave para revertir la situación de tensionamiento que viene atravesando la sanidad vasca desde el inicio de la pandemia de COVID-19, que dejó a la vista las **carencias estructurales y la falta de planificación**, en cuanto a necesidades de personal sanitario, en los distintos niveles asistenciales de Osakidetza.

En los expedientes de queja tramitados en 2024 se percibe un importante **grado de malestar e irritación entre la ciudadanía**, que soporta los efectos de este tensionamiento, y que se refleja en que en torno a **un 25% de las quejas tiene que ver con la demora excesiva en la asignación de primeras consultas y sucesivas de atención primaria y especializada**, así como en la realización de ciertas pruebas diagnósticas.

Las personas que han acudido al Ararteko para formular sus quejas transmiten, en muchos casos, su percepción de que el sistema sanitario vasco ha sufrido en los 4 últimos años un **deterioro progresivo y consideran que la calidad de la asistencia sanitaria que reciben no se corresponde con la esperada, teniendo en cuenta la aportación económica realizada** a lo largo de su vida laboral.

En el **Sociómetro vasco n.º 84**, último de 2024, a la pregunta de *¿cuáles, en su opinión, deberían ser los objetivos prioritarios del nuevo gobierno vasco?* el primer lugar lo ocupa la sanidad, para un 44 por ciento de las personas encuestadas.

En el **Deustobarómetro de verano**, la **atención sanitaria** se había convertido, por primera vez en este estudio, en el primer problema para la ciudadanía vasca. El 48% de las personas encuestadas lo situaban entre sus **principales preocupaciones**. Además, la valoración media que hacía la ciudadanía de Osakidetza (4,4) era la más baja de la última década.

Según la última edición de este informe, presentado el 19 de diciembre de 2024, la atención sanitaria (41,8%) sigue siendo el **problema más importante para la ciudadanía vasca**, junto con la vivienda (41,1%), aunque en ese momento la valoración media del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza, se situaba en 5 puntos sobre 10, mejorando los 4,4 puntos de la edición anterior.

Pese a que los datos facilitados por Osakidetza en cuanto a **tiempos medios de espera quirúrgica y de consulta especializada** reflejan una mejoría con respecto a los de 2023, los registrados en las **quejas recibidas en la institución en 2024 denotan que en algunas especialidades son muy superiores a los publicados oficialmente, lo que conlleva un malestar añadido para la persona que atraviesa un proceso de enfermedad**, máxime si ésta cursa con dolor, y permite **aun un amplio margen de mejora**.

La **dificultad para completar las plantillas de personal sanitario**, singularmente en atención primaria (médicos y médicas de familia y pediatras), pero también en la de segundo nivel o especializada, parece un hecho objetivo reconocido por los propios responsables de la Administración sanitaria.

En este contexto, el Ararteko debe insistir en que **Osakidetza debe dotarse de los medios materiales y humanos necesarios que aseguren el ejercicio efectivo del derecho a la salud de la ciudadanía vasca**.

Dicho sistema sanitario debe garantizar el acceso a la atención médica primaria, a la atención continuada, a la atención especializada y a la atención a la salud mental, en **condiciones de igualdad efectiva, en tiempos razonables y de forma adecuada, tanto en el medio urbano como en el rural**.

A juicio del Ararteko, se ha de **continuar en el proceso de diagnóstico y posterior adopción de medidas** que resuelvan las carencias de los niveles asistenciales más tensionados, y corrijan las ineficiencias existentes en el modelo actual de atención sanitaria.

Por último, se ha de **establecer y fomentar la colaboración y coordinación entre los servicios públicos sanitarios y sociales** para abordar de modo multidisciplinar los problemas de carácter sociosanitario de las personas usuarias del sistema, definiendo un modelo de intervención basado en una planificación integral que implique a la red comunitaria, de salud y de servicios sociales.

Seguridad

Capítulo

II

12

1. El área en cifras

En 2024 se han registrado 172 quejas escritas en el área de Seguridad, lo que representa un 4,32 % del total de las que el Ararteko ha recibido en este periodo. Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

Por administraciones:	
• Administración local	64
• Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco).....	49
Por subáreas:	
• Tráfico.....	117
• Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	23
• Seguridad ciudadana.....	15
• Derechos de la ciudadanía	9
• Centros de detención	4
• Otros aspectos	3
• Juego y espectáculos.....	1

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas en 2024 se encontraban en la siguiente situación:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✗	✓	💬	
147	20	127	25	27	58	17

Las **administraciones que más quejas han recibido** en 2024 han sido el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, el Ayuntamiento de Lekeitio, aunque se han tramitado como expediente colectivo al tener el mismo objeto, y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Las quejas han afectado también, aunque en menor medida, a los Ayuntamientos de Bilbao y de Donostia/San Sebastián, así como a otros ayuntamientos.

Como en años anteriores, las cifras que se ofrecen en este apartado no incluyen las quejas en las que el Ararteko no ha podido intervenir por encontrarse en alguno de los supuestos legales de **rechazo** o pertenecer al ámbito competencial del **Defensor del Pueblo**, o de otras defensorías.

Las **administraciones han corregido su actuación** como consecuencia de la intervención del Ararteko en muchas de las quejas tramitadas este año en las que se ha apreciado una actuación incorrecta.

Respecto al **deber de colaborar** con el Ararteko, las administraciones lo han cumplido, aunque esta institución sigue encontrando importantes obstáculos como la **falta de respuesta** a las cuestiones concretas por las que se interesa, la **demora** en responder y las **trabas para obtener** la **documentación** que solicita.

Nuevamente, el Ararteko tiene que manifestar que la falta de respuesta a las cuestiones por las que se interesa o la respuesta insuficiente suponen un importante obstáculo al normal desenvolvimiento de las funciones que tiene legalmente atribuidas y menoscaban gravemente los derechos de las personas que acuden a esta institución haciendo uso de uno de los instrumentos que el ordenamiento jurídico pone a su disposición para la defensa de esos derechos.

2. Quejas destacadas. Resoluciones más importantes

2.1. Derechos de la ciudadanía

Un año más, la mayoría de las quejas tramitadas en 2024 que afectan a los derechos ciudadanos se han referido **al ejercicio de la función policial** y en ellas se han suscitado cuestiones relacionadas con la formalización de **denuncias y atestados** y con el **trato policial dispensado a la ciudadanía, tanto por agentes de la Ertzaintza como de la policía local. Se han seguido suscitando, igualmente, cuestiones relacionadas con los registros corporales e identificaciones en la vía pública.**

En el análisis de las quejas se han vuelto a plantear aspectos que vienen siendo recurrentes año tras año, como la **investigación** interna de las quejas, el control del **uso de la fuerza**, el control **de los atestados y de las denuncias** administrativas en cuanto a los hechos que los originan, la **motivación** de las actuaciones y el **código deontológico**.

La posición del Ararteko sobre algunas de estas cuestiones está recogida, principalmente, en la [Recomendación general del Ararteko 7/2011, de 28 de octubre](#) (apartado II.1.1).

En un plano más concreto, en la [Resolución del Ararteko de 9 de mayo de 2024](#), no aceptada por el Ayuntamiento de Bilbao, se ha analizado la actuación de un agente de la policía local de Bilbao con un ciudadano que se dirigía a su garaje en coche, junto a su hermano, cuando se encontró con dos coches de la policía local, impidiéndoles el paso.

La tramitación del expediente ofreció versiones distintas sobre los hechos, aunque el agente, en el informe que emitió con relación a la queja, no llegó siquiera a pronunciarse sobre el supuesto trato indebido y prepotente que el reclamante denunciaba, ni sobre la actitud que mostró, y ello a pesar de solicitarlo el oficial. Ni se pronunció tampoco sobre los hechos en los que estaba fundamentada la queja, que no cuestionó.

Por ello, el Ararteko consideró que el Ayuntamiento de Bilbao debería haber realizado otras actuaciones indagatorias distintas a las realizadas, tales como recabar el testimonio del hermano del promotor de la queja que viajaba en el vehículo, ya que el oficial responsable manifestó que con la información obtenida no podía sacar conclusiones claras sobre la actitud de los agentes.

Asimismo, el Ararteko puso de relieve que los miembros de la Policía del País Vasco tienen el deber de observar un trato correcto y esmerado, actuando con empatía, en sus relaciones con la ciudadanía. Igualmente, señaló que están

obligados a ofrecer a las personas a las que afecten sus intervenciones información suficiente y comprensible sobre éstas y evitar cualquier práctica abusiva o arbitraria.

Finalmente, esta institución recordó que solo una denuncia que no ofrezca dudas sobre la extralimitación del agente al formularla podría beneficiarse de la presunción de veracidad que las denuncias tienen legalmente atribuidas.

Igualmente, en la [Resolución del Ararteko de 23 de agosto de 2024](#), aceptada por el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco se ha analizado la investigación realizada tras el escrito de un ciudadano por la actuación policial de algunos agentes de la Ertzaintza cuando le pararon y realizaron un control de drogas y alcoholemia.

El Ararteko recordó que en la Recomendación General del Ararteko 7/2011, de 28 de octubre, sobre “El sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales”, se pone de manifiesto que la existencia de una versión contrapuesta de los agentes afectados por una queja no puede servir, por sí misma, para fundamentar en exclusiva un juicio sobre la idoneidad de su actuación. Así, se deben agotar todas las posibilidades razonables de indagación que sean útiles para esclarecer los hechos.

El Ararteko consideró que la conclusión a la que llegó el Departamento resulta insuficiente si no va acompañada de una investigación adecuada y suficiente de la queja, que permita esclarecer lo sucedido y actuar en consecuencia, lo que, a los ojos de esta institución, no se realizó en este caso.

Por otra parte, en la Resolución del Ararteko de 8 de agosto de 2024, aceptada por el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, se recomendó analizar la inacción de unos agentes para denunciar las infracciones que observaron en materia de tráfico, por contradecir la obligación legal de llevarlo a cabo y suponer una injusta falta de persecución de presuntas infracciones administrativas. Asimismo, se recomendó analizar si la intervención policial dirigida a la identificación y registro del vehículo y pertenencias del interesado se correspondía con lo dispuesto en la [Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana](#), y que se adoptasen las medidas derivadas de tal análisis, teniendo en cuenta las consideraciones efectuadas en esa Resolución.

En la Resolución conclusiva de 17 de julio de 2024 se analizó la respuesta del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco a un escrito dirigido al consejero de Seguridad en el que se ponían en su conocimiento que, a través de los medios de comunicación, se habían enterado de que estaban siendo investigados por la Ertzaintza como consecuencia de una denuncia interpuesta en contra de ellos. En el escrito solicitaban que se constatará si realmente se había presentado esa denuncia y, en su caso, copia de la misma, o que se identificaran las diligencias de investigación abiertas para que pudieran personarse como parte interesada. También solicitaban explicaciones sobre cómo había llegado la información al medio de comunicación y requerían que se identificara al responsable de garantizar el secreto de las

diligencias y que se informara de si se iban a iniciar diligencias, por lo que entendían que era una “filtración”.

El Ararteko consideró que el hecho de que se hubiera interpuesto una denuncia penal contra uno de los solicitantes de la documentación e información no era razón para inadmitir el escrito y no dar respuesta a las peticiones formuladas con base en motivos ajenos a los propios del objeto de la denuncia penal y sobre los que el órgano jurisdiccional no podía responder, eludiendo, así, cualquier investigación sobre el origen de la información periodística.

Esta consideración se veía reforzada, además, con los derechos que asisten al interesado respecto al tratamiento de los datos de carácter personal por parte de las autoridades competentes, con fines de investigación de infracciones penales.

Por ello, a juicio del Ararteko, la inadmisión de una solicitud en ese sentido o la falta de respuesta a la misma dejaría sin relevancia alguna a los derechos otorgados al interesado por la [Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo](#), de protección de datos personales tratados para fines de investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, o sin contenido al artículo 13 [Decreto Legislativo 1/2020, de 22 de julio](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco.

Asimismo, en la [Resolución del Ararteko de 18 de julio de 2024](#), aceptada por el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, el Ararteko recomienda al Departamento de Seguridad que, siguiendo lo estipulado en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, unifique criterios y dé pautas de actuación a los agentes de la Ertzaintza, en el sentido expuesto en el cuerpo de esa Recomendación, con el objeto de mejorar la manera de proceder en la citación de las personas denunciadas a juicios por delitos leves, a fin de dar cumplimiento a su legítimo derecho de defensa.

2.2. Tráfico

Una parte importante de las quejas que se han tramitado en 2024 se han referido al **régimen sancionador en materia de tráfico**, respecto del cual se han vuelto a suscitar cuestiones relacionadas con el **procedimiento**, como la **tramitación estandarizada de los procedimientos**, la **prueba** de la infracción y las **notificaciones**.

Se ha analizado una sanción que impuso el Ayuntamiento de Getxo y en la que, a juicio del Ararteko, la causa alegada para no notificar en el acto la denuncia carece de la especificidad y concreción que exigen las normas en materia de tráfico, por lo que la consecuencia jurídica de la ausencia de esa consignación, según las mismas, no es otra que la invalidez de la denuncia, y no siendo válida la denuncia, la resolución sancionadora pierde su base y debía ser anulada ([Resolución del Ararteko de 30 de enero de 2024](#), que no ha sido aceptada).

Asimismo, el Ararteko analizó tres sanciones impuestas por el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, porque la Administración efectuó las notificaciones en la dirección facilitada por la empresa titular del vehículo y no en la que figuraba en el registro de conductores. Además, se analizó la presunción de veracidad de la actuación de operador de Correos que señaló que el destinatario estaba ausente, cuando en realidad debería haber hecho constar que era desconocido en ese domicilio, ya que según el certificado padronal aportado por el interesado figuraba dado de alta en otro domicilio desde el 2004, cuando las infracciones son del año 2022.

Esta institución considera que esa situación no debería haber producido confusión alguna a la administración, ya que había hecho la consulta sobre el domicilio en el registro oficial y es en ese domicilio donde debió efectuar las notificaciones, de conformidad con la normativa de aplicación. Así, a juicio del Ararteko, el error en el domicilio comunicado por la empresa no puede trasladarse al interesado que en modo alguno lo ha generado, ni puede perjudicarle hasta el punto de no tener en cuenta el domicilio asociado como conductor en un registro oficial, más aun habiendo cumplido con su obligación legal de comunicar a los registros del organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico su domicilio. Por ello, entendió el Ararteko que la Administración no había actuado con la diligencia mínima exigible, antes de acudir a la notificación edictal de los procedimientos sancionadores, siendo conocedora de que el domicilio del interesado que figura en el registro de conductores era otro domicilio. En suma, las notificaciones por edictos basadas en una notificación anterior defectuosa no podían ser válidas, por ser nulas ([Resolución del Ararteko de 19 de noviembre de 2024](#), no aceptada por el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco).

Al margen del régimen sancionador, también se han planteado quejas sobre los estacionamientos regulados de los municipios, sobre todo con relación a la diferencia de trato en el estacionamiento regulado, en época estival, entre residentes y veraneantes.

La [Resolución del Ararteko de 6 de agosto de 2024](#), que no ha sido aceptada, analiza la situación y recomienda al Ayuntamiento de Lekeitio que proceda a la revisión de oficio de los Decretos de Alcaldía relativos al servicio municipal de estacionamiento regulado en los aspectos que regula y que son competencia del Pleno. Además, recomienda que revise dicho servicio en lo relativo al diferente tratamiento que otorga a las personas residentes empadronadas y a las vacacionales.

Igualmente, en la [Resolución del Ararteko de 22 de octubre de 2024](#), que no ha sido aceptada, se recomienda al Ayuntamiento de Plentzia que revise el servicio de estacionamiento regulado en lo relativo al diferente tratamiento que otorga a las personas residentes empadronadas y a las vacacionales.

También se ha analizado la decisión del Ayuntamiento de Bilbao de no aceptar la parada o estacionamiento en las

zonas reservadas para carga y descarga de los titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, ya que, según alegó, “si mucha gente con Tarjeta Europea decidiera hacer uso de los aparcamientos de carga y descarga obstaculizarían al tráfico y dificultarían el trabajo de los transportistas”.

El Ararteko, tras examinar las bases y los fundamentos competenciales de la regulación actual de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, concluye que la regulación mediante ordenanza municipal de circulación, de los usos de las vías urbanas, no es ilimitada, sino condicionada, porque no puede contradecir o vulnerar la legislación sectorial analizada en la resolución, pero no implica en ningún caso el establecimiento de un régimen uniforme para todas las entidades locales.

En este contexto, estima el Ararteko que el derecho a la parada o estacionamiento en las zonas reservadas para carga y descarga, siempre que no se ocasionen perjuicios a los peatones o al tráfico, es una exigencia básica de obligado cumplimiento para todas las administraciones locales del Estado, quienes disponen de un margen de actuación para desarrollar y decidir sobre los términos de su ejercicio, dentro del marco diseñado por el [Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre](#), que regula las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y el [Decreto 50/2016, de 22 de marzo](#), que regula la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

Así las cosas, en opinión del Ararteko, cuando las citadas normas limitan el derecho a que no se ocasionen perjuicios al tráfico, no se están refiriendo a la obstaculización de las tareas de carga y descarga, porque es evidente que, *per se*, estacionar en zona de carga y descarga dentro de los horarios habilitados, va a suponer ciertas molestias y obstáculos a los usuarios de dichas zonas. De ello, esta institución concluye que esas normas añaden un plus de gravedad para prohibir la parada o el estacionamiento y es que el vehículo aparcado suponga un obstáculo para el tráfico que constituya un riesgo u obstáculo a la circulación.

No se trata de convertir las zonas de carga y descarga en zonas de estacionamiento reservado para los titulares de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, dejando sin efecto aquéllas, sino de que los ayuntamientos busquen fórmulas o mecanismos de equilibrio entre los intereses de los vehículos destinados a labores de carga y descarga y aquellos que exhiban de forma visible en el interior del vehículo la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, sin menoscabo de ninguno, para lo cual deberán efectuar un juicio de ponderación sobre el carácter necesario, justificado y proporcionado de las limitaciones que supongan, en atención al fin perseguido. ([Resolución del Ararteko de 12 de febrero de 2024](#), no aceptada por el Ayuntamiento).

Del mismo modo, fuera del ámbito sancionador, el Ararteko ha tenido ocasión de analizar la queja del vecindario de una calle de Sopela sobre la falta de respuesta a los escritos presentados en el Ayuntamiento para que se retirase una

señal de prohibición de estacionamiento situada en la intersección de dos calles, una pública y otra privada de uso público y que afecta a esta última calle.

El Ayuntamiento consideró que los escritos de los vecinos eran quejas y no solicitudes de inicio de un determinado procedimiento administrativo y, por ello, no debían responderse y, al no hacerlo, entendía que no incumplió el artículo 21.1 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP).

Esta institución analizó los escritos presentados por el vecindario desde el ámbito del derecho de petición, desde la obligación de resolver las cuestiones sometidas a la consideración de una administración en virtud de la LPACAP y desde el derecho a la buena administración. Tras ello concluyó que el Ayuntamiento de Sopela debió tramitar las solicitudes de eliminación de la señal de prohibición de estacionamiento y restauración de tal posibilidad, y dar debida respuesta a las cuestiones planteadas en los escritos, motivando el acto por el que se separaba del criterio seguido hasta ese momento.

En cuanto a la señalización de la prohibición de estacionar en vía privada de uso público, el Ararteko señaló que el planteamiento que realiza el Ayuntamiento sobre el objeto de las quejas obvia que la señalización de una prohibición de estacionamiento se encuadra en la ordenación del tráfico, sin perjuicio del deber de respetar las normas de ordenación urbanística y las características y usos que en ellas se otorgan a la vía.

Esta institución discrepó de la consideración del Ayuntamiento de vincular la falta de audiencia a las personas titulares de la vía con la instalación de la señal en una vía pública, porque la calle a la que afecta no es una vía urbana de titularidad municipal, sino de propiedad privada en condominio, aunque con un uso peatonal público con tolerancia rodada para residentes.

El Ararteko consideró que para adoptar la decisión más adecuada para la correcta ordenación del tráfico en armonía con los intereses en juego, públicos y privados, el Ayuntamiento debía recabar los informes preceptivos; contar con la opinión de todos los vecinos, titulares de la vía e interesados en el procedimiento; evaluar si el estacionamiento de vehículos de residentes desnaturaliza el uso de la vía definido en el planeamiento, genera el riesgo que alegan algunos vecinos o si no está permitido por la regulación de tráfico; y motivar la decisión que adoptase, que debería ajustarse a los criterios de racionalidad, suficiencia, proporcionalidad o eficacia que guía toda actividad administrativa ([Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público), sin que pueda sustraerse su decisión a los derechos y obligaciones de los titulares de la vía y a los mandatos contenidos en las normas de regulación y ordenación del tráfico sobre el estacionamiento y la señalización.

Todo ello con el fin de contribuir al acierto y motivación de la decisión de la administración que, además, en este caso,

cobra especial relevancia si se inclina por la prohibición de estacionamiento al apartarse de la decisión anterior de permisibilidad durante seis años, y permite de ese modo el ejercicio del derecho de defensa por parte de los interesados al conocer las razones del cambio de criterio de la administración. ([Resolución del Ararteko de 24 de mayo de 2024](#), no aceptada por el Ayuntamiento).

2.3. Seguridad ciudadana

Las quejas recibidas en 2024 han planteado nuevamente cuestiones relacionadas con el **régimen sancionador** y se han referido a las sanciones impuestas al amparo del artículo 36.6 y 37.4 de la [Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo](#), de protección de la seguridad ciudadana. Algunas de ellas se han impuesto tras actuaciones relacionadas con infracciones en materia de tráfico.

También se ha recibido alguna queja y consulta en relación con la detención y registro de mayores y de menores de edad al amparo de la citada Ley.

2.4. Denuncias o quejas

La administración calificó un escrito presentado por un ciudadano como una queja, pero el Ararteko, tras analizar la definición de queja y de denuncia que ofrece el artículo 3 del [Decreto 181/2015, de 29 de septiembre](#), de la Oficina de iniciativas ciudadanas para la mejora del sistema de seguridad pública-Ekinbide, concluyó que el escrito debería haberse calificado como una denuncia expresa de la conducta de los agentes, ya que no se limitaba a expresar una insatisfacción con la calidad del servicio prestado, y, por ello, su tramitación no estaría en el ámbito funcional de Ekinbide.

Así, entendió el Ararteko que cuando lo que se pone en conocimiento de la Administración es una conducta que puede estar tipificada como falta debería dar lugar, inmediatamente, a unas diligencias previas o a la instrucción de un procedimiento disciplinario, porque tramitar una denuncia como si se tratara de una queja por el mal funcionamiento de los servicios pone de manifiesto que el Departamento de Seguridad está confundiendo las normas reguladoras de cada uno de los procesos y puede suponer que los funcionarios públicos que hubiesen incurrido en infracciones debidamente tipificadas no sean sancionados.

Por otra parte, el Ararteko estimó que la comunicación al denunciante de la conclusión a la que se llegó, tras unas diligencias para esclarecer lo sucedido, debería haber seguido los trámites fijados en el artículo 42.2 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y no haberse limitado a una única notificación cuando el resultado de la misma fue que la persona destinataria de la notificación se encontraba, “ausente en horas de reparto”

Con independencia de lo expresado en el apartado anterior, el Ararteko realizó una última consideración general sobre la respuesta extemporánea tras nueve meses desde la recepción del escrito calificado y tramitado como una iniciativa (queja), a pesar de su verdadera naturaleza.

En este contexto, esta institución consideró que no podía considerarse cumplida la obligación de comunicación que integra el derecho, ni la respuesta extemporánea podía convalidar la inactividad administrativa. En consecuencia, recomendó subsanar la falta de respuesta expresa y directa al interesado y que se le notificase debidamente la respuesta. ([Resolución del Ararteko de 23 de agosto de 2024](#)).

2.5. Las competencias fiscalizadoras que la Ley 3/1985, de 27 de febrero, que regula la institución del Ararteko, ha asignado a esta institución

A raíz de una sanción de estacionamiento impuesta por el Ayuntamiento de Getxo y donde el Ayuntamiento alega que la reclamante puede interponer recurso contencioso-administrativo si entiende que la denuncia y el procedimiento sancionador no se han ajustado a Derecho, el Ararteko recordó que las facultades de control que asigna nuestro ordenamiento jurídico a esta institución complementan en nuestro Estado de Derecho el ejercicio de la función jurisdiccional que llevan a cabo los tribunales de justicia. En cualquier caso, corresponde a los y a las ciudadanas la opción de acudir a una y otra vía en defensa de sus derechos ([Resolución del Ararteko de 30 de enero de 2024](#)).

3. Contexto normativo

Entre las normas aprobadas en 2024 que afectan de algún modo al área de Seguridad, puede mencionarse [Reglamento \(UE\) 2024/982, de 13 de marzo de 2024](#), relativo a la búsqueda y al intercambio automatizados de datos para la cooperación policial.

Asimismo, resultan relevantes el [Decreto 24/2024, de 5 de marzo](#), de Reglamentación del armamento y de otros medios técnicos y de defensa y dotación de las Policías Locales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Cabe señalar, igualmente, que el [Tribunal Constitucional, en sentencia 40/2024 de 11 de marzo](#), declara vulnerado el derecho de defensa de una conductora a quien se obliga a acudir a la comisaría para realizar la prueba de alcoholemia sin mediar detención policial y en ausencia de cobertura legal expresa para el traslado a dependencias policiales, pues no consintió libremente ese desplazamiento.

4. Otras actuaciones del área

4.1. Expedientes de oficio

El Ararteko ha iniciado en 2024 tres actuaciones de oficio. Una, cuando tuvo conocimiento de la muerte de una persona, que al parecer estaba en un estado de alteración considerable, por lo que se requirió la presencia de la policía local y de la Ertzaintza. Este expediente está en tramitación.

Otro, porque según la información difundida por diversos medios de comunicación, dos mujeres resultaron heridas, al parecer, por impactos de pelotas de *foam* lanzadas por la Ertzaintza durante su intervención en los incidentes previos a la celebración de un partido de fútbol.

Y el tercero se abrió para valorar si el Ayuntamiento de Barakaldo realizó una investigación interna que le permitiese clarificar lo sucedido con dos personas que resultaron heridas por arma de fuego y determinar si la actuación de los agentes en lo relativo al uso de las armas de fuego reglamentarias se adecuó a las pautas que debían respetar.

El Ararteko, tras valorar el informe elaborado después de la investigación interna preliminar y realizar algunas consideraciones con relación a sus conclusiones, ha instado a los responsables policiales a que tras la resolución judicial que ponga fin al procedimiento, si no hay ninguna limitación judicial específica que impida conocer la información contenida en ellos, reanuden la investigación y se agoten todas las posibilidades indagatorias a su alcance, siguiendo las pautas recogidas en la Recomendación general del Ararteko 7/2011, de 28 de octubre, sobre “El sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales”.

4.2. Seguimiento de recomendaciones generales

El Ararteko ha seguido recomendando en 2024 a las administraciones que en la investigación de las quejas se agoten todas las posibilidades razonables de indagación que sean útiles para esclarecer los hechos, lo que comporta, entre otros requerimientos, que se realice un mínimo contraste con quien presenta la queja y con las personas que han presenciado la actuación policial, ya que, a tenor de la información facilitada por las administraciones, no parece que ese contraste se haya realizado. Asimismo, ha insistido en que la existencia de una versión contrapuesta de los agentes afectados no puede servir, por sí misma, para descartar la realización de otras actividades indagatorias o fundamentar en exclusiva un juicio sobre la idoneidad de la actuación policial, porque ello equivaldría a rechazar de plano la queja (apartado II.1.1 de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#)).

Por otra parte, una vez más, se sigue constatando que la motivación que se recoge en los procedimientos sancionadores en materia de **tráfico** no cumple siempre las exigencias señaladas en la [recomendación del Ararteko](#): “**La tramitación conforme a modelos preestablecidos de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial: algunos problemas relacionados con el derecho de defensa**”.

4.3. Reuniones con administraciones, instituciones y asociaciones

El Ararteko, junto a algunas personas de su equipo, se reunió con el nuevo consejero de Seguridad y el director de su gabinete, para darle a conocer los asuntos que se estaban tramitando sobre las actuaciones del Departamento de Seguridad, y mejorar la interlocución entre ambos y la respuesta a las solicitudes de colaboración que le envía el Ararteko.

Asimismo, la asociación [IRIDIA-Centro de Defensa de Derechos Humanos](#) solicitó una reunión para presentar el Plan de Acción 2024 para la mejora y modernización de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas de los cuerpos policiales en el Estado español. En esa reunión participaron la responsable del área de Seguridad y la adjunta al Ararteko.

5. Síntesis de la actividad del área

5.1. Las administraciones que más quejas han recibido en 2024 han sido el **Departamento de Seguridad** del Gobierno Vasco y el **Ayuntamiento de Lekeitio**, aunque por el mismo asunto. En la mayoría de las quejas en las que se ha apreciado una actuación incorrecta, las administraciones han expresado su parecer sobre si aceptan o no la recomendación del Ararteko. En general, aunque con retraso, han cumplido con su **deber de colaborar con el Ararteko**.

5.2. Se han vuelto a suscitar cuestiones recurrentes sobre el **ejercicio de la función policial**, la **investigación** interna de las actuaciones supuestamente incorrectas, la formalización de **denuncias y atestados**, y el **trato policial dispensado a la ciudadanía**.

En el caso particular de la **investigación** persisten las carencias observadas otros años. La insuficiencia de su contenido y la falta de investigación continúan siendo algunos de los problemas que se detectan. También se constata que siguen sin establecerse protocolos de actuación claros y precisos en este ámbito ([Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#) y [Resolución del Ararteko, de 10 de di-](#)

ciembre de 2014, cuyas recomendaciones, aunque referidas a la Ertzaintza, tienen un alcance general).

Respecto al trato policial dispensado a la ciudadanía, el Ararteko ha insistido en que el deber de los agentes de observar un trato correcto y esmerado en sus relaciones con la ciudadanía (art. 25.1 del texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco) exige que se preste una especial atención a las formas y que se eviten comentarios o actitudes que puedan ser percibidos por las personas destinatarias como vejatorios, irrespetuosos o abusivos. Asimismo, recuerda que ese deber exige actuar con agilidad y evitar prácticas que dilatan o dificultan el ejercicio de derechos.

5.3. Se han recibido quejas relacionadas con el **régimen sancionador** en materia de **tráfico**, principalmente

con el procedimiento, respecto del cual se han suscitado nuevamente cuestiones recurrentes, como la **tramitación estandarizada**, las **notificaciones**, la **tipicidad** y la **prueba** de la infracción.

5.4. Se han planteado, igualmente, otros asuntos al margen del régimen sancionador, los cuales han tenido que ver fundamentalmente con el diferente tratamiento que la normativa local otorga a las personas residentes empadronadas y a las vacacionales en **zonas de estacionamiento reguladas**, con **el derecho de los titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad** a la parada o estacionamiento en las zonas reservadas para carga y descarga, y las **citaciones para juicios por delitos leves**.

Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno

Capítulo

II

13

Antecedentes

Esta área de trabajo tiene entre sus objetivos, además de la atención a las quejas y consultas presentadas, valorar los derechos que asisten a la ciudadanía en relación con la protección de datos y con los derechos derivados de la administración electrónica, así como realizar una función proactiva en la difusión de los mismos, en el convencimiento de que el ejercicio de tales derechos y su protección contribuye a fomentar una ciudadanía con mayor potencial de innovación.

Otro ámbito abordado dentro de esta área es el relacionado con la transparencia, el buen gobierno y la participación ciudadana, que el Ararteko considera estratégico como parte esencial de una gobernanza de calidad, asentada en principios de democracia avanzada, gobierno abierto y orientada a la construcción del espacio público.

1. El área en cifras

En el año 2024 se han recibido 132 quejas en el área, lo que supone el 3,32 % del total de las recibidas por la institución a lo largo de este ejercicio.

En función de las materias o subáreas que se analizan, las quejas recibidas se pueden clasificar de esta manera:

• Acceso a la información	70
• Administración electrónica	22
• Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	15
• Protección de datos.....	10
• Otros aspectos	8
• Transparencia	5
• Buen gobierno	2

2. Quejas y resoluciones destacadas

2.1. Relación electrónica de la ciudadanía con las administraciones públicas

Recomendación general en materia de administración electrónica y atención ciudadana

El Ararteko ha seguido evaluando el avance de la implantación de la administración electrónica en las administraciones públicas vascas desde la publicación en 2021 de su estudio titulado “[Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas](#)”, y, fruto de ello, ha emitido la [Recomendación General del Ararteko 3/2024](#), de 26 de agosto: Administración electrónica y atención ciudadana.

La recomendación destaca progresos importantes, pero también señala retos pendientes para lograr una transformación digital inclusiva y eficiente.

El Ararteko ha revisado el cumplimiento de sus recomendaciones anteriores y ha emitido nuevas consideraciones centradas en garantizar el acceso y la multicanalidad en las relaciones digitales con la administración. Estas incluyen la mejora de las sedes electrónicas, el registro y las carpetas ciudadanas; la necesidad de crear oficinas de asistencia accesibles sin barreras como la obligatoriedad de la cita previa; el desarrollo de notificaciones electrónicas eficientes; la interoperabilidad para evitar duplicidades y facilitar el intercambio de datos; políticas claras de firma electrónica y formación del personal en administración electrónica. El documento también subraya la importancia de políticas de seguridad de la información robustas, auditorías periódicas y el respeto a los plazos en materia de transparencia pasiva.

El objetivo es lograr una administración más cercana, eficiente y adaptada a las necesidades de la ciudadanía.

Imposibilidad para presentar en plazo, por medios electrónicos, una solicitud de ayuda ante el Ente Vasco de la Energía (EVE), debido a una incidencia técnica en la sede electrónica de la entidad pública

Un ciudadano 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 que fue conformada por la propia administración.

El EVE, ante el problema detectado decidió ampliar el plazo de presentación de ayudas, pero el Ararteko destacó en su [Resolución de 21 de marzo de 2024](#) que se trata de una ampliación que, de acuerdo con los requisitos de la normativa de procedimiento, únicamente se puede efectuar antes del plazo de vencimiento y, además, debe informarse en la sede electrónica, actuaciones que no se produjeron.

El Ararteko también trasladó en su recomendación que la vía electrónica debe funcionar siempre y permitir la presentación de escritos y solicitudes a cualquier día y hora. Por lo tanto, si la solicitud no pudo materializarse por la incidencia técnica de la sede electrónica y no tuvo entrada en el registro administrativo, entonces no era posible computar plazos, a diferencia de lo interpretado por la administración.

Por ese motivo, el Ararteko recomendó que se admitiera a trámite la solicitud intentada en plazo, pero no presentada por un error atribuible a la administración.

La recomendación ha sido aceptada.

Falta de envío de avisos de puesta a disposición de notificaciones por el Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava a una entidad sin ánimo de lucro en los términos previstos en el Reglamento de desarrollo de la administración electrónica

Una asociación sin ánimo de lucro fue sancionada por el Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación de Álava por no cumplir con sus obligaciones tributarias en plazo.

La representante de la asociación informó que no recibió notificaciones electrónicas sobre requerimientos de pago ni sanciones. Indicó al Ararteko que creía haber cumplido con los requisitos para recibir avisos, incluyendo proporcionar datos de contacto y acreditar su representación ante la administración.

El Ararteko verificó que la sede electrónica no registraba su representación en abril de 2021. La promotora señaló que había realizado trámites electrónicos en nombre de la persona jurídica y recibido SMS como contribuyente en 2020, lo que indicaba que la administración tenía sus datos para notificaciones electrónicas.

El Ararteko razona en la [recomendación de fecha 9 de abril de 2024](#) que, en el mes de abril de 2021, entró en vigor el [reglamento de desarrollo de la administración electrónica](#), el cual introducía una novedad garantista para las personas jurídicas, a saber, que en los procedimientos iniciados de oficio como los sancionadores, si la administración no tiene datos de contacto para enviar avisos, debía enviar una primera notificación en papel advirtiendo de que las siguientes se practicarían por medios electrónicos. No consta que el departamento practicara esa notificación en papel en ningún momento a pesar de que las sanciones fueron posteriores a la entrada en vigor del reglamento.

Por las razones antedichas, el Ararteko recomendó a la entidad foral que dejara sin efecto las sanciones impuestas, ante la indefensión experimentada por la representante de la asociación. La recomendación no fue aceptada por la administración.

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 admitió a trámite la queja de una ciudadana que solicitó al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián el acceso a documentos relacionados con expedientes urbanos 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.

El Ararteko dictó la [recomendación de 20 de septiembre de 2024](#), por la que subraya que la normativa vigente garantiza el derecho de acceso a los expedientes administrativos a través de medios electrónicos y, además, regula la forma. Por ello, el Ararteko considera no ajustado a derecho ofrecer el acceso gratuito a través de los ordenadores municipales, sin posibilidad de descarga electrónica y, sin embargo, exigir una tasa para acceder a través de un ordenador privado.

Además, el Ararteko consideró que la imposición de tasas por solicitar el acceso por vía electrónica carece de respaldo legal dado que ese hecho imponible no se encuentra regulado en la ordenanza municipal.

En definitiva, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián facilitar el acceso a la documentación a través de medios electrónicos a tenor de las normas en vigor, y porque es una forma eficiente de gestión, que no justifica el cobro de una tasa adicional. La administración aceptó la recomendación del Ararteko.

2.2. Protección de datos

Estudio del Ararteko: Videovigilancia por seguridad ciudadana en el ámbito público de Euskadi. Análisis desde la perspectiva de los derechos fundamentales

El Ararteko, mediante un [estudio publicado el 17 de enero de 2024](#) ha analizado el uso de tecnologías de videovigilancia en

Euskadi, destacando la necesidad de garantizar el equilibrio entre la seguridad ciudadana y los derechos fundamentales, especialmente en lo que respecta a la protección de datos personales y la intimidad. El estudio aborda el uso de dispositivos fijos y móviles, como cámaras en uniformes, drones y báculos, evaluando el cumplimiento normativo por parte de las administraciones públicas vascas. También identifica áreas de mejora relacionadas con la proporcionalidad de las medidas, la regulación específica de dispositivos móviles y la transparencia en el uso de estos sistemas.

Se realizaron encuestas a administraciones con competencias en seguridad, incluyendo el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco y catorce ayuntamientos representativos. Entre los resultados, se destaca el número de dispositivos empleados. Las conclusiones enfatizan la necesidad de observar el principio de proporcionalidad en la implementación de la videovigilancia y de evaluar posibles injerencias en el derecho a la intimidad antes de solicitar autorizaciones de uso. También sugiere regular el uso de dispositivos móviles, estableciendo supuestos concretos de tiempo, espacio y finalidad.

El Ararteko propone medidas para mejorar la transparencia, como incluir plazos concretos en las autorizaciones, publicar información sobre la utilización de sistemas de videovigilancia y diversificar los medios informativos, más allá de los carteles en espacios públicos. Además, recomienda establecer protocolos internos para la gestión de grabaciones, garantizando su confidencialidad, trazabilidad e integridad, y abordar las deficiencias en los procedimientos de conservación de grabaciones.

En cuanto al tratamiento de datos de imágenes, aunque la mayoría de las administraciones refieren tener procedimientos para atender el ejercicio de derechos, el estudio señala la necesidad de definir claramente los órganos competentes y realizar revisiones periódicas de los registros de actividades de tratamiento, publicándolos en los portales de transparencia. Finalmente, destaca el esfuerzo de las administraciones por aplicar medidas de seguridad para proteger las grabaciones, y recomienda complementar estas acciones con la capacitación del personal encargado de la gestión de datos.

En general, el Ararteko constata que las administraciones vascas cumplen con los requerimientos normativos, pero identifica retos derivados de la evolución tecnológica que requieren mejoras en regulación, gestión y transparencia.

Acceso a datos históricos de origen biológico

Una ciudadana solicitó la intervención del Ararteko para obtener datos biológicos sobre su abuela materna, ya que su padre, quien fue adoptado en 1922 en un orfanato de un municipio guipuzcoano, falleció en 2016. La petición inicial en 2016 fue denegada, y tras un recurso judicial, el contencioso administrativo dio la razón a la administración en 2018.

En 2023, la reclamante presentó una nueva solicitud, pero el Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de Gi-

puzkoa rechazó su petición, argumentando que ya existía una sentencia firme que impedía un nuevo pronunciamiento y que no se habían producido cambios legislativos que justificaran un nuevo acceso a los datos.

El Ararteko dictó una [resolución de fecha 17 de abril de 2024](#) por la que señaló que el derecho de acceso al origen biológico no resultaría aplicable a la promotora de la queja pero, por otro lado, razonó que el derecho a conocer la información pretendida debía valorarse de acuerdo con las reglas del acceso a archivos y registros públicos y, además, de la normativa de patrimonio histórico y documental, en tanto en cuanto, 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.

El Ararteko añadió que, en ese contexto, 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 aparentemente tienen valor histórico dado el tiempo transcurrido (100 años), deberían obrar en poder del Departamento de Cultura y del Archivo Histórico de Gipuzkoa.

En suma, el Ararteko recomendó a la Diputación Foral de Gipuzkoa que tramite el derecho de acceso a datos históricos 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.

La recomendación no ha sido aceptada por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

2.3. Transparencia y buen gobierno

Derecho de acceso a la información en materia de contratación pública

Una ciudadana presentó una queja por la falta de respuesta del ayuntamiento a varias peticiones relacionadas con la gestión del contrato de servicios de limpieza en instalaciones municipales. La persona reclamante, empleada en la empresa adjudicataria, buscaba clarificar la adecuación de los servicios realizados con respecto a las condiciones originalmente adjudicadas.

El Ararteko solicitó al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián explicaciones sobre la falta de respuesta. El consistorio respondió posteriormente informando que dos de sus departamentos habían contestado a la reclamante, especificando la importancia de la transparencia y el acceso a la información pública mediante el portal del perfil del contratante, de conformidad con la Ley de Contratos del Sector Público y las normas de transparencia.

El Ararteko consideró que esta respuesta no era suficiente y por ello dirigió una recomendación al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián ([Resolución del Ararteko de 18 de septiembre de 2024](#)), para que tramitara la solicitud de acceso a la información pública de acuerdo con los requerimientos de la normativa de transparencia, dictando una resolución motivada y justificando adecuadamente la aplicación de cualquier límite o causa de inadmisión.

La administración aceptó la recomendación del Ararteko.

Acceso a información pública relativa a ayudas en materia de animación sociocultural

El Ararteko instó al Ayuntamiento del Valle de Trapagaran a garantizar el derecho de acceso a la información pública, conforme a la normativa de transparencia vigente mediante [Resolución del Ararteko de 14 de noviembre de 2024](#).

La intervención del Ararteko fue motivada por la queja de un ciudadano que no obtuvo respuesta a su solicitud de información económica sobre subvenciones culturales otorgadas en 2023.

El Ayuntamiento argumentó que no podía facilitar el informe solicitado, debido a la inexistencia de un documento consolidado que recopilase dicha información, citando la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno como base legal. El Ararteko, tras analizar el caso, consideró que la petición del reclamante era legítima y debía ser atendida.

En su resolución, el Ararteko recomendó al consistorio que tramitara el derecho de acceso a la información pública de acuerdo con los requisitos de la normativa de transparencia y que dictara una resolución que facilitara la información económica solicitada por el promotor de la queja.

El Ayuntamiento aceptó la recomendación y dictó una resolución al efecto.

Buen gobierno, atención ciudadana y cita previa obligatoria impuesta por diversas administraciones públicas

Durante el año 2024, esta defensoría ha tramitado diversas quejas relacionadas con la imposición de la cita previa obligatoria para relacionarse presencialmente con la administración y con el funcionamiento de los servicios de atención ciudadana.

Las recomendaciones emitidas por el Ararteko, en resumen, son las siguientes:

- Resolución dirigida a Kontsumoko Euskal Institutua (Kontsumobide) para que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite, habilite dicho sistema como opción voluntaria y que el servicio de recepción e información presencial a la ciudadanía sea prestado por personal de la administración y no por vigilantes de seguridad ([Resolución del Ararteko de 15 de febrero de 2024](#)). Resolución aceptada por el organismo autónomo.

- Resoluciones dirigidas al Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava y al Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia para que eliminen la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite y habilite dicho sistema como opción voluntaria (Resoluciones del Ararteko, [de 10 de abril de 2024](#), y [de 22 de noviembre de 2024](#) respectivamente). La Diputación Foral de Álava aceptó la resolución, pero la Diputación Foral de Bizkaia no.
- Resolución dirigida a Lanbide para que elimine la obligatoriedad de la cita previa para realizar trámites administrativos y habilite dicho sistema como opción voluntaria ([Resolución del Ararteko de 18 de septiembre de 2024](#)).
- Resoluciones dirigidas a los ayuntamientos de Donostia/San Sebastián y Bilbao para que eliminen la obligatoriedad de la cita previa para atender presencialmente en las oficinas de atención ciudadana (Resoluciones del Ararteko de [24 de abril de 2024](#) y de [3 de diciembre de 2024](#)). Ambos consistorios han aceptado las recomendaciones del Ararteko.
- Recomendación dirigida al Departamento de Educación del Gobierno Vasco para que desarrolle una normativa específica sobre atención ciudadana, aplicando provisionalmente el vigente decreto 91/2023 y que informe y aclare cuáles son los canales y modalidades ofrecidos a la ciudadanía para solicitar información y orientación en materia educativa ([Resolución del Ararteko de 2 de septiembre de 2024](#)). No aceptada por el Departamento.

2.4. Cuestiones relacionadas con el acceso a la información pública, la administración electrónica y a la protección de datos suscitadas en distintas áreas de trabajo del Ararteko

Por su interés se reseñan seguidamente también otras cuestiones de interés para el área de referencia en este epígrafe, suscitadas en otras áreas de trabajo del Ararteko.

Administración electrónica

La utilización de medios tecnológicos para el cobro del canon por uso de infraestructuras viarias de titularidad de la Diputación Foral de Gipuzkoa continúa comportando la presentación de quejas y la emisión de diversas recomendaciones del Ararteko dirigidas al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa, como las resoluciones del Ararteko de [20 de febrero de 2024](#) y de [30 de mayo de 2024](#), cuyo detalle y contenido se explican en el epígrafe de este capítulo referido a obras públicas, transportes e infraestructuras.

3. Contexto normativo y social

El 1 de agosto de 2024 entró en vigor el **Reglamento (UE) 2024/1689 sobre inteligencia artificial (IA)**, el cual establece un marco jurídico uniforme para el desarrollo, comercialización, y uso de sistemas de IA en la Unión Europea, con el objetivo de garantizar que esta tecnología sea fiable, ética y centrada en el ser humano. Este reglamento persigue equilibrar el impulso de la innovación con la protección de derechos fundamentales, la salud, la seguridad y el medio ambiente. Su aplicación es relevante para garantizar un mercado interior coherente y evitar fragmentaciones normativas entre los Estados miembros.

Cabe destacar los siguientes aspectos relevantes para el sector público:

- **Sistemas de IA de alto riesgo:** Se regulan sistemas empleados en áreas sensibles como sanidad, justicia, administración pública, y seguridad. Las entidades públicas deben garantizar el cumplimiento de los requisitos de transparencia, trazabilidad y gestión de riesgos asociados.
- **Obligaciones de los operadores:** Las administraciones que desarrollen o adquieran sistemas de IA deben supervisar que estos cumplan con normas sobre gestión de datos, ciberseguridad y auditorías periódicas.
- **Prohibición de usos específicos:** Se prohíben ciertos usos de IA, como sistemas de identificación biométrica en tiempo real en espacios públicos por parte de autoridades, salvo en casos excepcionales definidos por el reglamento.
- **Promoción de la transparencia y la confianza:** Las administraciones deben informar a la ciudadanía cuando interactúen con sistemas de IA, promoviendo un enfoque centrado en los derechos fundamentales.
- **Apoyo a la innovación:** Se fomenta el uso ético de la IA mediante programas regulatorios específicos y el establecimiento de entornos controlados, en los que las entidades públicas también pueden participar.

El Ararteko es consciente de los riesgos asociados al uso de la IA, si bien considera que puede reportar beneficios para la ciudadanía si el sector público utiliza la tecnología con pleno respeto a los derechos humanos de acuerdo con el marco establecido en el citado Reglamento.

4. Otras actuaciones del área

En el año 2024 el área de administraciones electrónica, protección de datos y transparencia y buen gobierno ha participado en varios eventos como entidad colaboradora en la difusión de la actividad del Ararteko. En concreto, destaca la participación en las siguientes jornadas:

- **Jornada sobre Videovigilancia** realizada por las administraciones públicas vascas: Seguridad ciudadana y otros supuestos. Colegio de la Abogacía de Bizkaia. 9 de mayo de 2024.

El responsable del área intervino como ponente en la presentación del Informe del Ararteko "Videovigilancia por seguridad ciudadana en el ámbito público de Euskadi. Análisis desde la perspectiva de los derechos fundamentales" en la que también participó la Autoridad Vasca de Protección de Datos y la Viceconsejería de Seguridad - Centro de Elaboración de Datos de la Policía de Euskadi.

- **Taller preparatorio XXXVII Jornadas Coordinación Defensorías organizado por el Síndic de Greuges de Comunidad Valenciana.** Alicante. Del 26 al 28 de junio de 2024.

El responsable del área intervino como técnico en los talleres de preparación y coordinación de las jornadas celebradas en Vitoria-Gasteiz.

- **XXXVII Jornadas Coordinación Defensorías del Pueblo. La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración.** Vitoria-Gasteiz. Del 29 al 30 de octubre de 2024.

El responsable del área intervino como ponente en la mesa redonda, titulada "La buena administración en las relaciones con la ciudadanía: la centralidad de la persona (cita previa, relaciones electrónicas con la ciudadanía, lenguaje accesible, brecha digital, participación). Especial impacto en los derechos sociales" impartiendo la ponencia relativa a la buena administración y las relaciones electrónicas con la ciudadanía.

5. Síntesis de la actividad del área

5.1. El Ararteko señaló en sus **informes de 2022 y 2023** que la pandemia de COVID-19 generó situaciones de desatención y desigualdad debido al predominio de la atención electrónica y telefónica en detrimento de la presencial. Esto afectó especialmente a personas en situación de vulnerabilidad tecnológica, quienes dependieron de la reactivación de servicios presenciales con sistemas de cita previa que, en muchos casos, aún persisten sin criterios claros de salud o eficiencia organizativa.

El **estudio de 2021 del Ararteko sobre administración digital** destacó el impacto de la acelerada digitalización durante la crisis sanitaria y subrayó la necesidad de supervisar el funcionamiento de la atención telefónica y los sistemas de cita previa en servicios clave, como registros generales o consultas informativas.

En este ámbito, la antes citada **Recomendación General 3/2024**, de seguimiento del estudio de 2021, resalta la **importancia de mantener y reforzar la atención presencial**

como un canal clave en la relación entre la administración pública y la ciudadanía. Aunque se promueve la digitalización y el uso de medios electrónicos, se subraya que esta transición no debe eliminar el acceso presencial para quienes lo prefieran o lo necesiten.

En concreto, la atención presencial se considera esencial para:

- Garantizar la accesibilidad universal, especialmente para personas que se enfrentan a barreras digitales o que no están familiarizadas con las herramientas electrónicas.
- Ofrecer un servicio inclusivo que respete la diversidad de la ciudadanía.
- Asegurar que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones.

Además, el Ararteko enfatiza la necesidad de una **adecuada formación del personal que brinda atención presencial, asegurando un servicio eficiente y orientado a la ciudadanía.** Esto responde a la preocupación de que la digitalización, si bien necesaria, puede acentuar brechas existentes si no se complementa con canales alternativos como el presencial.

5.2. En materia de **administración electrónica**, preocupa al Ararteko la externalización de las relaciones electrónicas cuando la ciudadanía recurre a la ayuda de terceros como familiares, amistades o incluso paga por los servicios de una gestoría, ante la dificultad para realizar trámites por vía electrónica o la falta de atención y asistencia adecuada para relacionarse con la administración mediante estos medios.

Las administraciones ofrecen canales de atención ciudadana como redes sociales, correo electrónico, buzones y formularios electrónicos sin determinar claramente su finalidad y alcance. Adicionalmente, en ocasiones, estos canales no son atendidos adecuadamente o solo se aportan respuestas a preguntas frecuentes.

Las administraciones deben garantizar que la ciudadanía pueda relacionarse con ellas a través de medios electrónicos, atendiendo siempre los canales habilitados y asegurando el derecho de la ciudadanía a ser asistida en el uso de estos medios mediante servicios accesibles, intuitivos, efectivos, eficientes y no discriminatorios.

El Ararteko considera que, **antes de desarrollar proyectos tecnológicos, la administración debe evaluar su impacto en los derechos de la ciudadanía** para evitar discriminaciones y garantizar acceso igualitario a servicios públicos. La transformación tecnológica no debe reducir la atención presencial ni provocar un trato inadecuado. La cita previa debe ser una opción voluntaria, no obligatoria para todos los trámites, y su solicitud debe poder realizarse también presencialmente, no solo por medios electrónicos.

En el ámbito del derecho a no presentar datos que obran en poder de la administración y la interoperabilidad, se de-

tecta como **reto pendiente la consolidación del derecho de la ciudadanía a no aportar información previamente presentada o que ya figura en archivos y registros de otras administraciones.** En coherencia con este derecho, las administraciones deben recabar datos a través de redes de interoperabilidad o remover los obstáculos que impidan la materialización del “principio de una sola vez”.

5.3. En materia de **protección de datos**, la existencia de una institución específica –la [Autoridad Vasca de Protección de Datos](#)– para el control del cumplimiento de las administraciones vascas de la normativa de protección de datos, hace que el grueso de las quejas sobre la materia se presente ante dicha institución. En todo caso, se han recibido quejas relacionadas con el tratamiento excesivo de datos personales, porque la administración requiere una fotocopia del DNI para presentar una queja o realizar un trámite administrativo cuando ya se produce una identificación presencial de la ciudadanía o por no atender en plazo el ejercicio de derechos.

En materia de videovigilancia por seguridad ciudadana, cabe destacar la publicación del estudio realizado durante el año 2023, por el cual el Ararteko analizó el uso por las policías de Euskadi de diferentes sistemas fijos y móviles de captación de imágenes en lugares públicos y el grado de cumplimiento del sistema de garantías establecido en la normativa sobre videovigilancia.

5.4. En materia de **transparencia y buen gobierno**, se percibe un aumento de las quejas relacionadas con la vertiente pasiva del derecho de acceso a la información pública del que son titulares todas las personas.

Destaca el hecho de que la ciudadanía y la sociedad civil comienza a conocer el derecho que le otorga la normativa de transparencia de acceder a la información pública, archivos y registros y, también, la posibilidad de presentar una reclamación potestativa y previa a la vía judicial ante la [Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública](#), órgano específico para el control de la transparencia frente a toda resolución denegatoria, expresa o presunta dictada por las administraciones públicas vascas (salvo en los territorios históricos forales, que disponen de normas y órganos específicos de control de la transparencia).

Ante la institución del Ararteko se han presentado quejas relacionadas con el incumplimiento de resoluciones emitidas por la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública, lo cual denota una considerable inobservancia de los principios y fines de la transparencia y buen gobierno por parte de los poderes públicos.

5.5. En materia de **buen gobierno**, al igual que en años anteriores, se detecta la imposición de la cita previa obligatoria como sistema único y exclusivo para relacionarse con la administración a través de medios presenciales lo cual ha comportado diversas quejas e intervenciones del Ararteko. De este modo, se han emitido resoluciones relacionadas con la cita previa obligatoria tal y como se ha descrito con anterioridad.

Trabajo y Seguridad Social

Capítulo

II

14



1. El área en cifras

Este año 2024 se han recibido en esta área un total de 16 quejas, siendo la información estadística de las tramitadas, a fecha de 31 de diciembre, la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶	✗	✓	💬	
24	5	19	1	3	11	4

2. Quejas destacadas

Con carácter previo resulta de interés destacar que, al igual que en años anteriores, en 2024 se han recibido **diversas consultas y quejas en relación con la actuación de organismos que quedan fuera del ámbito de control del Ararteko** y que, por tanto, han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España.

Tal es el caso de las referidas a conflictos planteados con el INSS, en relación con solicitudes **de prestaciones de jubilación o de invalidez**, con la Tesorería General de la Seguridad Social o con el SEPE.

Se han seguido recibiendo quejas relacionadas con las **dificultades para obtener una cita en las oficinas del INSS o para recibir información referida al cobro de prestaciones**. A este respecto, resulta de interés incidir en el contenido de la **Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre de 2020**, sobre la *“Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la COVID-19”*.

En dicha recomendación esta institución remarcaba, entre otras recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas vascas, la necesidad de reforzar el número de personas que en la actualidad realizan atención ciudadana a través de los sistemas con los que cuenta la función pública, esto es, tanto telefónica como presencial, y no sólo la telemática, especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

Así, prácticamente la totalidad de las quejas tramitadas por el Ararteko en el área de Trabajo han tenido que ver con la admisión y participación en cursos de profesionalidad impartidos por centros colaboradores de Lanbide, Servicio Vasco de Empleo.

Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo: problemas en la obtención de certificados de profesionalidad

En este apartado podemos reseñar las quejas tramitadas con ocasión de la **obtención de los certificados de profesio-**

nalidad, que son el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales en el ámbito de la administración laboral. Estos certificados, que tienen carácter oficial y validez en todo el Estado, acreditan el conjunto de competencias profesionales que capacitan para el desarrollo de una actividad laboral.

Se obtienen a través de dos vías:

- A través de la Formación: Superando todos los módulos que integran el certificado de profesionalidad.
- Mediante el Reconocimiento de la Experiencia Laboral y aprendizajes no formales.

Así, se analizó una queja presentada por una **persona desempleada que intentó acceder sin éxito a un curso de formación** para la obtención del título de operario de grúa subvencionado por Lanbide.

Como respuesta a la petición de información cursada por esta institución, se recibió un informe de la Dirección General de Lanbide en el cual se señalaba que el curso citado se enmarca en la convocatoria de subvenciones para financiar la oferta formativa 2022-2024 dirigida prioritariamente a personas trabajadoras ocupadas de la Comunidad Autónoma del País Vasco (BOPV 01/07/22). Informaba, además, que en esta convocatoria se preveía que pudieran participar, hasta un máximo del 30% del plan, personas trabajadoras en situación de desempleo inscritas en Lanbide o en otro servicio de Empleo.

A la luz de esta respuesta, el Ararteko solicitó una ampliación de la información, concretamente en torno a las alternativas de las que disponía una persona desempleada para cursar la formación en cuestión.

Mediante un nuevo informe de la Dirección General de Lanbide se informó que el promotor de la queja podría haber explorado en la página web de Lanbide en busca de una acción formativa alternativa que se ajustase a las mismas características que las solicitadas por el reclamante. Por último, se señalaba, también, que en la misma página web, hay un buscador de especialidades formativas y que en la Oficina Local de Empleo que tiene asignada esta persona le podían orientar y facilitar cuanta información necesite, para ayudarle en el logro de su inserción laboral.

Por otro lado, hay que mencionar las quejas recibidas en relación con **diversas incidencias surgidas durante el desarrollo de los cursos de formación impartidos por centros colaboradores de Lanbide**, que tienen que ver con inasistencias a clase por diversos motivos y su vinculación a la obtención final del correspondiente certificado.

Así, en un expediente, la reclamante había accedido a un **curso de formación** financiado por Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, para la obtención de un certificado de profesionalidad de cocina, impartido por una agencia de desarrollo comarcal.

Debido al **nacimiento de su hija**, y por recomendación de su médico, **no pudo asistir presencialmente a los dos últimos módulos del curso**, lo que impedía que pudiera

obtener el correspondiente certificado de profesionalidad, dado que solo había podido acreditar con evaluación positiva tres de los cinco módulos.

La interesada aportaba un informe elaborado por la persona responsable de la formación y el empleo de la citada agencia, en el que se señalaba que, ante el interés en finalizar el curso, como centro impartidor de la formación, con el objetivo de que la alumna pudiera seguir la marcha del mismo, se le había pasado la documentación, lecturas y los mismos ejercicios que realizaba el resto del alumnado en clase hasta la finalización del curso, lo que había facilitado que pudiera seguir el curso desde su domicilio y hubiera adquirido los conocimientos y competencias mediante esa metodología. Además, indicaba respecto a los exámenes de los módulos formativos pendientes de realizar desde su estado de baja maternal, que *“se le planteó que los hiciera de manera presencial y así lo hizo, completando las pruebas de evaluación de los dos módulos formativos finales”*.

Lo cierto es que la agencia de desarrollo comarcal, como centro impartidor, no pudo calificar a la alumna como apta, debido a que la aplicación informática habilitada para la gestión del curso no permite dicha evaluación si no se asiste un mínimo del 75% de las horas de cada módulo formativo, según dicta la normativa que regula los Certificados de Profesionalidad. Según el informe aportado, el Servicio de Formación Profesional para el Empleo de Lanbide, comunicó a dicha agencia que no cabía dar un trato excepcional, en este caso, para aplicarle una metodología no presencial, porque no se puede interferir ni reinterpretar la normativa estatal, aun cuando la alumna pudiera cumplir los requisitos en 4 de los 5 módulos.

Tras el análisis de la queja, se solicitó información al Departamento de Empleo y Trabajo del Gobierno Vasco, planteando que, pese a que la reclamante no pudo asistir presencialmente al 75% de las horas totales de los últimos dos módulos, sí que pudo seguir la formación de manera no presencial y realizar las evaluaciones finales de los mismos, resultando esta persona apta para el centro impartidor. En respuesta a esta petición, desde el citado departamento se trasladó al Ararteko que:

(...) el párrafo final del artículo 11.3 de la Orden EFP/942/2022, de 23 de septiembre, por la que se regula la oferta formativa del sistema de Formación profesional en el ámbito laboral asociada al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales efectuada por las administraciones competentes, se establecen bases reguladoras, así como las condiciones para su financiación, indica lo siguiente:

(...)

“Vista la situación final resultante y con la finalidad de no perjudicar a la alumna, se ha llevado a cabo una consulta a la Dirección de Planificación, Innovación y Gestión de la Formación Profesional del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes”.

En respuesta a esta consulta, se calificó a la promotora de la queja como “Finalizada Apta” y, por lo tanto, con derecho a la obtención del Certificado de Profesionalidad que había cursado.

3. Contexto normativo y social

La [Estrategia Vasca de Empleo 2030](#) identificó la elaboración de la “Ley del Sistema Vasco de Empleo” como uno de sus proyectos tractores. Esta ley, aprobada el 21 de diciembre de 2023, regula las estructuras e instrumentos que permiten planificar y desarrollar las políticas de empleo en Euskadi.

En su exposición de motivos adelanta que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía para el País Vasco (EAPV) obliga a los poderes públicos vascos a impulsar, en el ámbito de sus competencias, una política tendente a la mejora de las condiciones de vida y de trabajo y a fomentar el incremento del empleo y la estabilidad económica.

Por su parte, la [Carta Social Europea](#) (revisada), hecha en Estrasburgo el 3 de mayo de 1996, vincula la efectividad del ejercicio del derecho al trabajo con, entre otros, el establecimiento de «servicios gratuitos de empleo para todos los trabajadores» y la promoción de una «orientación, formación y readaptación profesionales adecuadas», a la par que reconoce derechos vinculados al trabajo digno y regula los derechos a la orientación profesional y a la formación profesional.

Durante el año 2024 se han aprobado, entre otras, las siguientes disposiciones de interés para el área de trabajo:

- [Real Decreto 145/2024, de 6 de febrero](#) (BOE 7/II/2024) por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2024.
- [Real Decreto 438/2024, de 30 de abril](#), (BOE 1-V-2024) por el que se desarrollan la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y los servicios garantizados establecidos en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- [Decreto 5/2024, de 23 de enero](#), por el que se regula la Comisión Interinstitucional para la Inclusión.
- [Decreto 49/2024, de 23 de abril](#), por el que se aprueba el Calendario Oficial de Fiestas Laborales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el año 2025.
- [Decreto 323/2024, de 5 de noviembre](#), por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Economía, Trabajo y Empleo.
- [Orden de 27 de marzo de 2024](#), de la vicelehendakari segunda y consejera de Trabajo y Empleo y de la consejera de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, por la que se establecen, para el año 2024, las cuantías máximas para cada uno de los gastos específicos contemplados en las ayudas de emergencia social, se señalan los criterios para la distribución de los créditos consignados para su cobertura y se fija el límite presupuestario que, para el año 2024, corresponde a cada uno de los territorios históricos y ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

- [Resolución de 19 de diciembre de 2024](#), del director general de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, por la que se procede a la publicación de la convocatoria de subvenciones para el ejercicio 2025, para la elaboración de estudios de análisis y detección de necesidades de formación sectoriales, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- [Resolución de 19 de diciembre de 2024](#), del director general de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, por la que se procede a la publicación de la convocatoria de ayudas, para el año 2025, destinadas a la contratación de personas jóvenes desempleadas en empresas vascas. Programa Lehen Aukera.

4. Síntesis de la actividad del área

El derecho al trabajo reconocido por el artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos constituye una parte inseparable e inherente de la dignidad humana y es, a su vez, esencial para la realización de otros derechos humanos.

Se sitúa en la base de los derechos sociales, en tanto permite vivir con dignidad, desarrollarse como persona, y coadyuva a la integración social, imponiendo como contrapartida, en su dimensión colectiva, la obligación de los poderes públicos de promover su realización efectiva.

Constitucionalmente, el derecho al trabajo se configura desde parámetros de dignidad, acompañado del derecho a una remuneración suficiente, a permisos, vacaciones retribuidas y a la limitación de la jornada y a descansos (artículo 35.1 CE).

Las políticas públicas de empleo en Euskadi deben perseguir el objetivo de hacer efectivo este derecho a un trabajo digno y tal y como propugna la exposición de motivos de la nueva Ley [15/2023, de 21 de diciembre, de Empleo](#), este derecho debe ir acompañado del derecho a una asistencia personalizada, continuada y adecuada, del derecho al diagnóstico personal sobre la empleabilidad, del derecho a la elaboración de un plan integrado y personalizado de empleo y del derecho a la formación en el trabajo.

El Ararteko, desde su posición de alto comisionado del Parlamento Vasco para la defensa de los derechos de la ciudadanía, en relación con las actuaciones y políticas públicas de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, mantiene como objetivo esencial el contribuir, en el ámbito de sus competencias, a **garantizar el derecho de toda persona a una educación, formación y aprendizaje permanente, inclusivos y de calidad**, con el fin de mantener y adquirir capacidades que le permitan participar plenamente en la sociedad y gestionar con éxito su inserción en el mercado laboral.

Urbanismo y ordenación del territorio

Capítulo

II

15



1. El área en cifras

El área de urbanismo y ordenación del territorio incluye las actuaciones relativas a la valoración de la intervención de los poderes públicos vascos en cuanto a la ordenación del territorio, a los procesos de transformación urbanística del suelo, mediante su urbanización y su edificación, así como a la labor de tutela y protección de la legalidad urbanística.

Durante 2024 las quejas recibidas en el área de urbanismo y ordenación del territorio se han incrementado respecto a años anteriores hasta alcanzar el número de 143, lo que representa un 3,59% del total de reclamaciones presentadas.

Si atendemos a las subáreas:

• Disciplina urbanística.....	77
• Acceso a la información urbanística	18
• Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	17
• Accesibilidad.....	10
• Gestión urbanística.....	10
• Ordenación del territorio.....	5
• Otros aspectos	5
• Derechos de la ciudadanía	1

Respecto al estado de la tramitación y el resultado de las quejas en esta área:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✗	✓	🗨️	⏸️
175	32	143	77	34	23	9

En respuesta a las quejas planteadas, el Ararteko ha dirigido 31 resoluciones a las administraciones vascas, de la cuales 10 han sido recomendaciones. Entre ellas, el mayor número de resoluciones se refiere al ejercicio de las potestades públicas dirigidas a la protección de la legalidad urbanística ante la falta de respuesta a denuncias por su infracción. En la mayoría de los supuestos, la inactividad de la administración se resuelve tras la tramitación de la queja ante el Ararteko. En otros casos, se requiere la intervención de esta institución para recordar a las administraciones públicas la obligación de dar respuesta a las denuncias presentadas. Otras resoluciones recuerdan a los ayuntamientos la obligación de exigir a las personas propietarias el cumplimiento de las obligaciones de conservación de los inmuebles o de los terrenos.

2. Quejas destacadas

2.1. La obligación de conservación de las edificaciones

La falta de intervención municipal para dar respuesta a las **denuncias ante el mal estado de conservación de las edificaciones** es un motivo de queja habitual de la ciudadanía. La legislación urbanística establece que los propietarios de los edificios tienen el deber de conservarlos en condiciones de seguridad y salubridad. Este deber se traduce en la obligación de realizar los trabajos y obras necesarias para evitar peligros para la salubridad y el ornato público, así como riesgos a las personas y cosas.

En su **Resolución de 13 de noviembre de 2024**, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Bermeo que resolviera una solicitud de declaración de ruina de un edificio. En esa resolución, el Ararteko recordaba la obligación de las administraciones públicas de tramitar los expedientes de forma diligente y de garantizar una respuesta motivada y en plazo.

2.2. La obligación municipal de velar por la legalidad urbanística

La **falta de respuesta a las denuncias urbanísticas** es otro motivo de queja habitual de la ciudadanía. Las administraciones públicas tienen la obligación de garantizar el derecho al procedimiento administrativo en las denuncias urbanísticas. En concreto, la [Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo](#), establece que la administración competente debe comunicar a la persona denunciante las resoluciones que se dicten respecto al procedimiento incoado.

El Ararteko interviene en estas reclamaciones para recordar a los ayuntamientos su obligación de tramitar e impulsar de oficio los procedimientos para el ejercicio de las potestades urbanísticas encomendadas.

En su [Resolución de 9 de septiembre de 2024](#), el Ararteko analizó una queja de la asociación Parte Zaharrean Bizi Auzo Elkartea que denunciaba la falta de actuación del Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián para exigir el adecuado control de la legalidad urbanística, respecto a las instalaciones de cableado eléctrico a través de las fachadas, en varios establecimientos hosteleros de la Parte Vieja de Donostia. Inicialmente, el Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián inició los correspondientes expedientes, de legalidad urbanística y sancionadores, pero, posteriormente, hubo un cambio de criterio municipal, y consideró su falta de competencia para el control de las obras realizadas en los edificios, a la vista del régimen de protección del patrimonio cultural existente en la Parte Vieja de Donostia/San Sebastián. Por ello, ese ayuntamiento acordó inhibirse en esos expedientes, al considerar que las competencias recaían en la Diputación Foral de Gipuzkoa y acordó el archivo de los expedientes de legalidad urbanística incoados. La Asociación acudió al Ararteko para exponer su desacuerdo con esa resolución de inhibición.

El Ararteko concluyó en su recomendación que esa inhibición no estaba justificada, ya que el Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián mantenía las competencias irrenunciables en materia de urbanismo, que debía ejercer en el caso de las actuaciones clandestinas denunciadas.

En respuesta a esa recomendación, el Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián remitió un informe de la secretaria municipal en el que, compartiendo el criterio de la recomendación del Ararteko, consideró que las competencias urbanísticas seguían vigentes y obligaban al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián a actuar, siempre que se incumpliera la normativa urbanística.

En su [Resolución, de 15 julio de 2024](#), el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Sopela que respondiera por escrito, de forma expresa y motivada, a una denuncia urbanística que, seis meses después de su formalización, continuaba pendiente de ser verificada por el servicio técnico municipal.

El Ararteko le recomendó impulsar de oficio el expediente de investigación urbanística incoado, comunicando a las

personas interesadas el resultado de las actuaciones que derivasen, dentro de las garantías y plazos previstos en la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo.

En la [Resolución de 18 julio de 2024](#), el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Bermeo impulsar el expediente iniciado para el restablecimiento de la legalidad urbanística. En ese caso, sí que constaba que el Ayuntamiento de Bermeo había requerido al promotor de las obras que presentase un proyecto técnico para la legalización de las obras, de conformidad con las previsiones del artículo 221 de la referida Ley 2/2006, de Urbanismo y Suelo. Sin embargo, pasados varios meses desde ese requerimiento, no había constancia del efectivo cumplimiento del requerimiento municipal. Por ese motivo, el Ararteko le recomendó continuar con el expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística.

2.3. La obligación de protección de los bienes del Patrimonio Cultural Vasco

Una persona, en su condición de propietaria de un caserío en Markina-Xemein, se quejó ante el Ararteko de las **afeciones negativas que podían implicar para la protección de los valores culturales del caserío y su entorno las previsiones de construcción de una carretera y la instalación de un parque fotovoltaico**.

La reclamante exponía que el caserío disponía de valores arquitectónicos relevantes por lo que, en el 2020, solicitó a la Dirección de Patrimonio Cultural del Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco la incoación de un expediente para su declaración como bien cultural de protección media. Con posterioridad, la reclamante insistió ante esa administración sobre la urgencia para la tramitación del expediente, teniendo en cuenta los valores culturales del caserío y su entorno, y el impacto que en ellos podían tener las previsiones de construcción del vial y de la planta fotovoltaica a escasos metros del edificio.

En este supuesto, el Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco informó al Ararteko de que, a pesar del tiempo transcurrido, no había procedido a dar una respuesta formal a la solicitud, debido al gran volumen de expedientes pendientes del mismo trámite.

El Ararteko concluyó que la **falta de una decisión motivada** del Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco sobre la tramitación e impulso del expediente de declaración de bien cultural del caserío constituía una **vulneración del derecho al procedimiento debido y era contraria al deber de buena administración** de garantizar que las **decisiones administrativas se adoptasen**, siguiendo el correspondiente *iter* procedimental, **sin dilaciones**. La rapidez o el impulso de la respuesta resultaba más apremiante en situaciones de vulnerabilidad del patrimonio cultural vasco expuesto a proyectos constructivos, que pueden comprometer los valores culturales del inmueble y de su entorno.

Por ese motivo, en la [Resolución, de 9 de agosto de 2024](#), el Ararteko recomendó al Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco que respondiera a la solicitud de incoación del expediente para la declaración de un caserío como un bien cultural de protección media e impulsase de oficio su tramitación. El Ararteko recordó al Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco la importancia de dotarse de los medios personales suficientes para que el Centro de Patrimonio Cultural Vasco realizase, de forma adecuada, las funciones administrativas derivadas de las competencias recogidas en la [Ley 6/2019, de 9 de mayo, de Patrimonio Cultural Vasco](#). El Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco aceptó la recomendación y acordó la incoación del correspondiente expediente de declaración como bien de interés cultural del caserío, estableciéndose un régimen de protección provisional que resultaba exigible para los proyectos en curso.

2.4. La obligación de responder a una solicitud de información urbanística

El derecho de acceso a la información urbanística es un derecho instrumental de gran importancia que permite a la ciudadanía conocer cómo se está desarrollando la planificación urbanística en su municipio y ejercer, en cada momento, su derecho de participación en los procedimientos urbanísticos. Este derecho se extiende a la información urbanística, que incluye la normativa urbanística, los planes de ordenación urbanística, los expedientes de licencias urbanísticas, etc.

En el ámbito urbanístico, la normativa sectorial también reconoce el derecho de acceso a la información. Tanto el [Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana como la [Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo](#) establecen que las administraciones públicas deben facilitar el acceso a la información urbanística a todas las personas que actúen en ejercicio de la acción pública reconocida en materia urbanística. La acción pública es un derecho que permite a cualquier ciudadano solicitar a la administración el ejercicio de sus competencias para la inspección y supervisión de la adecuación de las obras a la legalidad urbanística.

La **falta de respuesta a las peticiones de acceso a la documentación urbanística** es un problema que el Ararteko ha venido detectando en diferentes expedientes de queja derivado en algunos casos de la **falta de recursos humanos y materiales para atender las solicitudes de acceso a la información**. Esta defensoría ha recomendado a las administraciones públicas que adopten medidas para garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información urbanística incluyendo la asignación de recursos humanos y materiales suficientes para atender las solicitudes de acceso a la información y la elaboración de protocolos de actuación para garantizar la tramitación rápida y eficaz de las solicitudes de acceso a la información.

En opinión de esta institución, la garantía del efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información urbanística es una cuestión fundamental para la transparencia y la participación ciudadana en la planificación urbanística.

A ese respecto, en la [Resolución de 4 de noviembre de 2024](#), el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Andoain que respondiera a una solicitud de acceso a la documentación obrante. En esa resolución, también se analizaba una solicitud de la persona reclamante de disponer de la condición de parte interesada en un expediente urbanístico para el derribo y reedificación del edificio colindante. En esos casos, la legislación urbanística reconoce la legitimidad que dispone cualquier persona para ser parte interesada, en ejercicio de la acción pública.

2.5. La obligación de responder de manera expresa y motivada a las solicitudes relacionadas con la ordenación y la gestión urbanística

El Ararteko ha recibido varias reclamaciones que exponían la **falta de respuesta a las solicitudes formuladas para tramitar y aprobar planes de ordenación urbanística**.

En el caso de la petición de modificación de la ordenación urbanística, esa solicitud hace referencia al ejercicio de la potestad de ordenación urbanística cuya competencia corresponde a los órganos de representación municipal.

La potestad para **revisar o modificar el planeamiento** es una potestad discrecional - *ius variandi* - que corresponde a los ayuntamientos, de modo que, dentro de los márgenes establecidos en la normativa, el planificador urbanístico dispone de un cierto margen de discrecionalidad para escoger, entre las distintas alternativas posibles, la que considere más conveniente para la mejor satisfacción del interés público, siguiendo los principios de buena administración para lograr la mejor ordenación urbanística posible.

En esos términos, el artículo 90 de la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo, regula que la formulación de los planes generales corresponde a los ayuntamientos. Este precepto no incluye la iniciativa privada en la formulación del planeamiento general, a diferencia de lo previsto para los planes parciales y para los planes especiales de ordenación urbana. En todo caso, las solicitudes que en tal sentido dirijan los particulares a los ayuntamientos deben encauzarse a través del ejercicio del derecho de petición. Resulta exigible que el ayuntamiento ofrezca al solicitante una respuesta razonada y suficiente, tal y como exige el artículo 11 de la [Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre](#), reguladora del Derecho de Petición.

En el caso de la **tramitación de planes parciales**, la jurisprudencia reconoce el derecho de las personas particulares a la tramitación de los planes parciales de su propia ini-

ciativa. En esos casos, la administración municipal debe impulsar su tramitación y decidir de forma motivada sobre su aprobación inicial que, en el caso de su denegación, deberá estar justificada cuando las deficiencias o defectos observados no puedan subsanarse o suplirse durante la sustanciación del procedimiento. Es el caso abordado en la **Resolución de 16 de abril de 2024**, en la que el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Zaratamo que respondiera de manera expresa y motivada a una solicitud de aprobación inicial de un Plan Parcial.

En el **ámbito de la gestión urbanística**, el artículo 43 de la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo del País Vasco, establece que los proyectos de reparcelación pueden ser formulados a iniciativa particular de los propietarios o directamente de oficio por la administración actuante. En todo caso, la potestad de su aprobación corresponde a la administración municipal, quien tiene la obligación de someter el proyecto a información pública con notificación a todas las personas interesadas, entre las que incluyen las personas propietarias.

En ese contexto, la normativa urbanística **reconoce a los propietarios el derecho a formular el proyecto de reparcelación**, que deberá ser admitido y tramitado, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa urbanística. Asimismo, en el caso de las juntas de concertación, constituidas por los propietarios para la ejecución del planeamiento urbanístico en los casos en que el sistema de actuación sea el de concertación, el artículo 163.3 de la Ley 2/2006 establece que ostentan la facultad y prerrogativa pública para formular la reparcelación y aprobarla inicialmente por la mayoría absoluta de las cuotas de propiedad.

En ese orden de cosas, en la **Resolución de 21 de octubre de 2024**, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Gorliz que resolviera un expediente incoado para la aprobación de un proyecto de reparcelación.

Asimismo, en la **Resolución de 6 de septiembre de 2024**, el Ararteko analizó una queja ante la falta de respuesta del Ayuntamiento a unos recursos presentados durante un procedimiento de reparcelación. El Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Zumárraga que respondiera de manera expresa y motivada a los recursos presentados durante un procedimiento de reparcelación. El Ararteko señalaba en su recomendación que el silencio administrativo es una ficción legal en beneficio del administrado, para aquellos supuestos en los que la administración incumple sus obligaciones de responder. De ese modo, el silencio de la administración no puede convertirse, en ningún caso, en una excusa legal para incumplir el deber de resolver. La recomendación no ha sido aceptada.

3. Síntesis de la actividad del área

En el **contexto de las denuncias urbanísticas**, el Ararteko insiste en señalar que es imperativo que las administraciones públicas aseguren el **pleno ejercicio del**

procedimiento administrativo, cumpliendo rigurosamente con las competencias asignadas en disciplina urbanística, conforme a la **Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo**. Para ello, es inexcusable que dichas administraciones aborden todas las denuncias recibidas mediante un expediente administrativo apropiado, notificando a las partes interesadas la conclusión de sus intervenciones.

Es esencial recalcar que las administraciones municipales ostentan la prerrogativa irrenunciable de **hacer cumplir las órdenes de ejecución destinadas a exigir el cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento** legalmente exigibles a los propietarios de terrenos, a través de los correspondientes expedientes administrativos. Esta obligación urbanística es objetiva y real, recayendo directamente sobre la propiedad del terreno.

El Ararteko recuerda a las administraciones vascas que el **principio de buena administración les compromete a responder en tiempo y forma a las solicitudes de licencia o consulta urbanística** de las personas interesadas. En este contexto, las administraciones deben acusar recibo de las solicitudes, impulsarlas de oficio y proporcionar respuestas coherentes con la legalidad urbanística en un plazo no superior a tres meses.

En el caso, de las **solicitudes de aprobación de nuevos planes urbanísticos**, hay que recordar que las personas particulares ostentan el **derecho a la tramitación de los planes parciales de su propia iniciativa**. En esos casos, la administración municipal debe impulsar su tramitación y decidir de forma motivada sobre su aprobación inicial que, en el caso de su denegación, deberá estar justificada cuando las deficiencias o defectos observados no puedan subsanarse o suplirse durante la sustanciación del procedimiento.

El Ararteko ha recordado al Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco la **obligación de tramitar los expedientes de declaración de bienes culturales** recogidos en la Ley 6/2019, de 9 de mayo, de Patrimonio Cultural Vasco. La rapidez o el impulso de una respuesta es más apremiante en situaciones de vulnerabilidad del patrimonio cultural vasco, ante proyectos constructivos que pueden comprometer los valores culturales de esos bienes o de su entorno.

Finalmente, esta defensoría considera crucial recordar a las administraciones vascas sus **obligaciones vinculadas al derecho de acceso a la documentación obrante en expedientes urbanísticos**. Este derecho, aplicable tanto a expedientes en curso como cerrados, constituye la regla general, salvo que se justifiquen de manera adecuada razones imperiosas que entren en conflicto con otros derechos, como la protección de datos personales. Ante una solicitud de acceso, se requiere una resolución motivada en el plazo máximo de un mes, que bien facilite la información solicitada o explique de manera concreta los motivos de la negativa.

Vivienda

Capítulo

II

16

1. El área en cifras

En el año 2024, excluidas las quejas que han sido rechazadas o remitidas a otras defensorías, se han gestionado en el área de vivienda un total de 218 expedientes, lo que supone un 5,48 % del conjunto de los tramitados en la institución del Ararteko. El desglose, atendiendo a las administraciones concernidas, ha sido el siguiente:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 159
- Administración local 39

Por otro lado, se han distribuido del siguiente modo, en atención a las materias sobre las que han versado:

- Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación 83
- Otros aspectos 35
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 31
- Alquiler de vivienda protegida 30
- Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda..... 25
- Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas..... 13
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa..... 1

En lo que respecta al detalle de la tramitación de las reclamaciones gestionadas a lo largo de este año, tanto de las recibidas a lo largo de 2024, como de las que seguían en curso a 1 de enero de 2024 al abordar la redacción del presente informe, la situación en el área es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✗	✓	💬	⏸
254	58	196	44	58	65	29

Este año 2024 el área de vivienda no ha experimentado grandes novedades con respecto a ejercicios pasados sobre las cuestiones más relevantes que la ciudadanía ha trasladado en forma de queja o consulta.

El acceso a una vivienda de protección pública o a un alojamiento dotacional comprende, un año más, el mayor número de reclamaciones. Además, este año 2024 el Ararteko ha continuado recibiendo quejas en las que las personas adjudicatarias de una vivienda o alojamiento dotacional reclamaban la reubicación, al constatar que no tenían debidamente garantizado su derecho, por encontrarse en una situación de sobreocupación.

Unido a lo ya expuesto, un año más el Ararteko constata una tendencia ascendente de las reclamaciones relacionadas con el derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda digna y adecuada, y las ayudas económicas en materia de vivienda, como pueden ser la prestación económica de vivienda o las incluidas en el programa Gaztelagun.

En este contexto, el Ararteko comprueba con preocupación que, de conformidad con el último [informe](#) elaborado por el

Gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco y publicado el pasado mes de noviembre, la **ciudadanía percibe el acceso a la vivienda como el segundo problema más importante en la Comunidad Autónoma de Euskadi**.

Sobre el estado de tramitación de las quejas recibidas, el Ararteko lamenta que **buena parte de las recomendaciones** que en materia de vivienda ha dirigido a distintas administraciones y entidades públicas **no hayan sido aceptadas**.

En general, las administraciones y entidades del sector público que actúan en este ámbito han cumplido de **modo aceptable su deber de colaborar con el Ararteko**. En relación con lo anteriormente expuesto, esta institución constata una mejora de los plazos en las respuestas enviadas.

Por último, es de justicia señalar el esfuerzo que, durante el año 2024, tanto el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, como sus sociedades públicas han realizado con el fin de atender las reclamaciones ciudadanas y las instancias provenientes del Ararteko.

2. Quejas destacadas

Como en años precedentes, atendiendo a la clasificación de las distintas materias que se incluyen en el área de vivienda, se analizarán las principales cuestiones que han sido objeto de reclamaciones ciudadanas.

2.1. Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación

Resultan recurrentes las quejas y consultas ciudadanas en las que las personas reclamantes manifiestan que precisan con carácter urgente de una **vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento** y que su ayuntamiento, en primer término, y el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, posteriormente, no responden satisfactoriamente a su demanda.

En sus reclamaciones, las personas promotoras de las quejas ponen de manifiesto que, aunque llevan muchos años inscritas en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”, no han resultado adjudicatarias de una vivienda y que sus escasos ingresos económicos no les permiten abonar los altos precios de los arrendamientos del mercado privado.

Esta **demanda de necesidad urgente de vivienda** ha sido también trasladada por la ciudadanía a modo de queja al Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao y Etxegin-tza, Entidad Pública Empresarial de Vivienda de Donostia/San Sebastián, así como al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Sobre esta concreta cuestión, el Ararteko encuentra dificultades para acceder de manera ágil y precisa a los datos actualizados de las personas demandantes de vivienda protegida en 2024. En este contexto, el Observatorio Vasco de la Vivienda, en el [documento publicado](#) en su página web, cuantifica la demanda de vivienda en el tercer trimestre de 2024 en 98.844 solicitudes, de la cuales 78.475 demandaban una vivienda en alquiler.

En este mismo sentido, el [informe](#) de análisis de las nuevas solicitudes que demandan vivienda protegida en alquiler en Etxebide, confirma un incremento de algo más de 26.000 solicitudes nuevas desde el mes de enero de 2023 hasta junio de 2024, lo que representa un crecimiento del 46 % sobre el total de solicitudes que existían al comienzo de 2023.

Sin embargo, no constan datos concretos correspondientes al año 2024 relativos al número de viviendas protegidas o asimiladas en régimen de arrendamiento existentes en la actualidad para dar respuesta a la demanda expuesta.

En todo caso, el Ararteko comprueba, a partir de las reclamaciones analizadas y las respuestas recibidas de las distintas administraciones, que un año más la demanda de vivienda de protección pública supera ampliamente el número de viviendas públicas de que disponen los poderes públicos.

Además, a la **insuficiente oferta de viviendas de protección pública**, debe añadirse la **fijación de requisitos que limitan la participación de determinados colectivos**. En concreto, el Ararteko ha analizado nuevamente la situación en la que se encuentran las personas en trámites de separación o divorcio y que solicitan la inscripción individual como demandantes de vivienda en la [Resolución del Ararteko de 13 de marzo de 2024](#).

En el caso expuesto, la delegada territorial de Vivienda de Araba consideró desistida hasta en dos ocasiones la solicitud de la persona reclamante para inscribirse como demandante de vivienda protegida, por considerar que no había aportado una sentencia judicial firme y un convenio regulador.

No obstante, la persona promotora de la queja en las diversas actuaciones realizadas ante la Delegación Territorial de Vivienda de Araba acreditó, con la aportación de la resolución de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Araba, el reconocimiento de la asistencia jurídica para el procedimiento de divorcio contencioso que pretendía iniciar y argumentó que la tardanza en la fijación de la vista no le resultaba imputable. Añadió, asimismo, que existían otros elementos que acreditaban la separación de hecho y la ausencia de convivencia con su expareja, que permitían la inscripción provisional en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”.

A la vista del supuesto de hecho trasladado, el Ararteko subrayó que, en los procesos de ruptura de parejas o matrimonios, una de las demandas más urgentes resulta el acceso a una vivienda distinta a la que, hasta ese momento, constituye la vivienda familiar. Por esta razón, a juicio del

Ararteko, la necesidad de vivienda que se exige acreditar a toda persona interesada podía quedar inicialmente justificada.

Adicionalmente, de la documentación aportada por la persona reclamante quedaba debidamente acreditada la ruptura y la convivencia separada de manera independiente.

En este contexto, el Ararteko viene comprobando que el Departamento no admite como válido para la inscripción como demandante de vivienda protegida, la entrega de un contrato de arrendamiento en vigor distinto al de la expareja, la acreditación de empadronamiento diferenciado en domicilio distinto o, como en el presente caso, la constatación de que se han iniciado los trámites judiciales pertinentes para la disolución del vínculo matrimonial.

Incluso, el Ararteko ha verificado que esa administración tampoco acepta para la inscripción provisional las dilaciones que puedan darse en los procedimientos judiciales. En consecuencia, si bien la necesidad de vivienda de las personas que se encuentran en esta situación no resulta discutible, transcurre un tiempo considerable hasta que el Departamento considera que pueden inscribirse como demandantes de vivienda protegida.

Por todo lo anteriormente expuesto, el Ararteko recomendó la **necesidad de que se atendieran las demandas de las personas que se encontraban en trámites de separación o divorcio** y, por consiguiente, se contemplaran normativamente las inscripciones individuales tras la ruptura de la condición de pareja, sin que resulte necesario para ello la aportación de una decisión judicial firme de la disolución de la pareja o de medidas paterno-filiales, siempre que se acredite debidamente por la persona interesada que ha iniciado los trámites judiciales oportunos.

Lamentablemente, el entonces Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco no admitió las consideraciones trasladadas y confirmó la decisión de denegar la inscripción individual de la persona promotora de la queja.

Continuando con los graves problemas de la ciudadanía en el acceso a una vivienda digna y adecuada, la [Resolución del Ararteko de 14 de marzo de 2024](#) ha examinado las dificultades a las que deben enfrentarse las **unidades de convivencia de seis o más miembros al excluir su participación en los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección pública**.

En el supuesto analizado, la unidad de convivencia de la persona promotora de la queja estaba compuesta por ocho miembros, de los cuales seis eran personas menores edad. Su reclamación incorporaba, además, un informe elaborado por los servicios sociales de base que alertaba de las deficiencias del inmueble, concluyendo que las condiciones de habitabilidad eran deficientes y nada saludables.

A su vez, la persona reclamante acreditó su inscripción y la de su unidad de convivencia como demandantes de vivien-

da protegida desde el año 2015. No obstante, aseguraba que, debido al número de integrantes de su familia, no podía participar en ninguno de los procedimientos de adjudicación recientemente iniciados. Con el fin de demostrar lo expuesto, adjuntó diversas decisiones de la delegada territorial de Vivienda de Araba que resolvían su exclusión en el procedimiento.

Analizados los argumentos remitidos por el Departamento, el Ararteko expuso la especial protección que el ordenamiento jurídico dispensa a las familias numerosas en la Comunidad Autónoma de Euskadi y concluyó, a la luz de la jurisprudencia nacional y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, que debía garantizarse en condiciones de igualdad, la participación de las familias numerosas de más de seis miembros en los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección pública.

Sin embargo, tampoco en esta ocasión el entonces Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco acogió la argumentación precisada por el Ararteko.

Para finalizar este punto concreto, un año más son reiteradas las dificultades a las que tienen que hacer frente las **personas en situación de emergencia residencial tras la pérdida de su domicilio habitual**. En este concreto apartado, el Ararteko ha trasladado a diversos ayuntamientos que pueden ejercitar la facultad que ostentan de elevar a la Viceconsejería de Vivienda una propuesta de adjudicación por el procedimiento extraordinario, cuando los servicios sociales valoren que la situación de la unidad de convivencia es especialmente vulnerable y forme parte de algún colectivo con una especial necesidad de vivienda de conformidad con los supuestos contemplados en el artículo 2 f) de la Orden de 15 de octubre de 2012.

El Ararteko ha reiterado la **necesidad de que exista una verdadera coordinación entre los ayuntamientos, las delegaciones territoriales de Vivienda y la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco**, en última instancia, que es quien tiene atribuida la competencia para resolver los procedimientos extraordinarios de adjudicación con el fin de dar una **solución adecuada a las graves situaciones de emergencia residencial para personas en situación de vulnerabilidad acreditada**.

Con relación a lo anteriormente expuesto, en la [Resolución del Ararteko de 11 de abril de 2024](#) y la [Resolución del Ararteko de 23 de abril de 2024](#), el Ararteko ha podido comprobar que, tras su intervención, las personas que acreditaban una situación de emergencia residencial han resultado finalmente adjudicatarias de una vivienda protegida en régimen de arrendamiento.

Sin embargo, en relación con el mencionado procedimiento extraordinario, el Departamento no tuvo a bien aceptar las consideraciones contempladas en el [Resolución del Ararteko de 9 de abril de 2024](#) y denegó la adjudicación directa de una vivienda, a pesar de haberse acreditado por los

servicios sociales de base una situación de especial vulnerabilidad y emergencia residencial.

En todo caso, el Ararteko comprueba que el número de quejas y consultas recibidas ponen de manifiesto la persistencia de una amplia **necesidad ciudadana de acceder a una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento**. De ahí que, a juicio del Ararteko, para satisfacer debidamente el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada, deban realizarse esfuerzos acordes con tal demanda ciudadana.

2.2. Alquiler de vivienda protegida

Las **controversias entre las personas arrendatarias y las administraciones y entidades públicas arrendadoras** han supuesto un número importante de reclamaciones tramitadas por la institución del Ararteko en el área de vivienda.

Nuevamente se reiteran las diferencias que surgen entre las partes con motivo de las **reparaciones e intervenciones que deben realizarse en el inmueble** y la imputación de la cantidad abonada.

En este concreto sentido, esta institución quiere dejar constancia un año más de la colaboración mostrada por la sociedad pública Alokabide, que ha facilitado la resolución favorable de muchas de las controversias planteadas por las personas arrendatarias de viviendas de protección pública y de viviendas integradas en el Programa de Vivienda Vacía “Bizigune”.

Justamente, la [Resolución del Ararteko de 20 de marzo de 2024](#), concluyó una actuación en la que finalmente la sociedad pública Alokabide reembolsó a la persona inquilina la factura emitida por el servicio técnico contratado para el diagnóstico de un frigorífico averiado en una vivienda del Programa de Vivienda Vacía «Bizigune».

Además, uno de los problemas que suelen plantear las personas arrendatarias de manera recurrente consiste en la decisión de no devolver el importe de la fianza abonada por parte de la sociedad pública Alokabide. La negativa del reembolso suele venir motivada por la existencia de impagos de rentas o cantidades asimiladas y debido a la existencia de deficiencia o daños en la vivienda.

Como resultado de la tramitación de la reclamación llevada a cabo, Alokabide estimó las consideraciones realizadas y, por lo tanto, el Ararteko concluyó su actuación con la remisión de la [Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2024](#), al comprobar que la sociedad pública Alokabide reembolsó de manera íntegra la fianza depositada.

A este respecto, el Ararteko recordó la necesidad de introducir una práctica consistente en que la sociedad pública Alokabide, con anterioridad a la finalización de los contratos de arrendamiento, adviertan expresamente a las personas arrendatarias, mediante el oportuno informe técnico, del

tipo de reparaciones que, con carácter general, conlleva la no devolución de las fianzas depositadas en garantía de las obligaciones asumidas en sus contratos. Este conocimiento previo de las reparaciones permitiría a las personas arrendatarias obtener la información precisa acerca de las reparaciones que deben acometer, y, en consecuencia, también la posibilidad de oponerse con todas las garantías.

De igual manera, este año 2024, merecen mención especial las quejas en las que las personas arrendatarias de viviendas de protección pública o asimiladas y las residentes en alojamientos dotacionales no ven satisfecho su derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada por **carecer el inmueble del espacio suficiente o del número de dormitorios necesarios** para el normal desarrollo de la personalidad de sus moradores.

Son recurrentes en los anteriores informes del Ararteko las advertencias acerca del progresivo incremento de las solicitudes de personas arrendatarias que demandaban un cambio de vivienda por considerar que la ocupada no resultaba digna y adecuada.

En este contexto, este año 2024, el Ararteko ha vuelto a analizar la tardanza por parte del Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales de Bilbao en materializar las reubicaciones ya concedidas en la [Resolución del Ararteko de 7 de febrero de 2024](#), la [Resolución del Ararteko de 8 de febrero de 2024](#), la [Resolución del Ararteko de 12 de febrero de 2024](#) y la [Resolución del Ararteko de 8 de mayo de 2024](#).

De nuevo el Ararteko constata que la vivienda o alojamiento dotacional en el que residen una parte de las personas reclamantes no cumple con la *ratio* por miembro de la unidad de convivencia legalmente exigida, o no dispone de las características indispensables para garantizar el necesario derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

De hecho, en alguna de las reclamaciones previamente citadas el Ararteko comprobó la existencia de resoluciones administrativas favorables al cambio de vivienda de hasta dos años de antigüedad, sin que se hubiera materializado tal reubicación.

El Ararteko lamenta que el Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales, adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao, no haya asumido las consideraciones realizadas, manteniendo de este modo una situación de sobreocupación e impidiendo el disfrute efectivo de una vivienda digna y adecuada de las personas arrendatarias promotoras de las quejas.

Por el contrario, tras la intervención del Ararteko, el entonces Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco asumió las consideraciones contempladas en la [Resolución del Ararteko de 28 de febrero de 2024](#) y, consecuentemente, materializó la reubicación después de que la solicitud hubiera sido estimada hace ya tres años.

Por consiguiente, el Ararteko reitera la necesidad de que, tanto las diferentes delegaciones territoriales de Vivienda del Gobierno Vasco, como el Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales, adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao, continúen realizando todas aquellas actuaciones que resulten necesarias para **evitar situaciones de viviendas sobreocupadas y garantizar así el disfrute a una vivienda digna y adecuada** de las persona arrendatarias de viviendas de protección pública o alojamientos dotacionales.

En suma, a la vista del progresivo incremento de las solicitudes de personas arrendatarias que demandan un cambio de vivienda dentro del parque público, esta institución reitera la conveniencia de que las administraciones públicas **habiliten los recursos oportunos** para que, al margen de la atención a otras situaciones de emergencia habitacional, se puedan **materializar los itinerarios de vivienda protegida y lograr que las viviendas de protección pública y los alojamientos dotacionales se adecuen a las necesidades de las personas y familias arrendatarias a lo largo de las diferentes etapas de sus vidas**.

2.3. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Este año 2024, la interposición de una reclamación por parte de una ciudadana ha permitido reiterar la opinión emitida en la [Resolución del Ararteko de 14 de julio de 2020](#), relativa a la necesidad de que el Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales, adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao, **mejore el sistema de adjudicación de viviendas en régimen de arrendamiento**.

Precisamente, la [Resolución del Ararteko de 13 de agosto de 2024](#) analizó el sistema de adjudicación previsto por el Consejo de Dirección del Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales de Bilbao para el programa de vivienda colaborativa sostenible.

En este sentido, el Ararteko comprobó que el sistema empleado para acceder a la reserva de una vivienda era exclusivamente electrónico. Asimismo, el Ararteko constató la existencia de un régimen prioritario en la reserva condicionado al acceso temporal de la aplicación informática habilitada.

No obstante, las bases que regulaban el citado programa establecían de manera expresa que no existía prioridad temporal alguna en el procedimiento de adjudicación.

Una vez realizado el oportuno examen, el Ararteko puso de relieve que el criterio temporal en el acceso a la aplicación informática condicionó de manera directa la inicial reserva de las viviendas y, consecuentemente, la adjudicación definitiva.

De igual modo, el Ararteko recordó que las personas físicas no tienen, en principio, la obligación de relacionarse electrónicamente

con las administraciones públicas y expuso el ordenamiento jurídico aplicable y la jurisprudencia en esta materia.

Finalmente, el Ararteko recomendó al Consejo de Dirección de Viviendas Municipales de Bilbao que adoptara las medidas necesarias para mejorar el sistema de adjudicación de las viviendas municipales ofertadas, con el fin de evitar que el criterio temporal en el acceso a un programa informático resulte determinante para la realización de la reserva y posterior adjudicación de la vivienda. Todo ello, con el fin de garantizar la igualdad y concurrencia entre todas las personas interesadas.

Como resultado de esta intervención, el Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales de Bilbao, tomando en consideración el análisis realizado por el Ararteko, ha adquirido el compromiso de revisar las bases de los futuros procedimientos de adjudicación de viviendas municipales.

2.4. Derechos de la ciudadanía

La ausencia de un parque público de vivienda que dé respuesta suficiente a una demanda cada vez mayor ha hecho que el número de personas inscritas en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide” haya experimentado un aumento considerable de personas inscritas. A su vez, la falta de disponibilidad de suficientes viviendas públicas está suponiendo que la antigüedad de las personas demandantes aumente y sean cada vez más las personas que soliciten el reconocimiento del derecho subjetivo de acceso a una vivienda digna y adecuada. Consecuentemente, la tramitación de **reclamaciones relacionadas con su reconocimiento y extinción**, así como **el abono, con carácter subsidiario, de la prestación económica de vivienda**, han aumentado.

La aprobación del [Decreto 147/2023, de 10 de octubre, del derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda](#), en desarrollo de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, supuso la asunción de la tramitación de la prestación económica de vivienda por parte del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco.

Este hecho determinante de la gestión de la prestación accesoria requiere, a juicio del Ararteko, de la máxima implicación de los poderes públicos, con el fin de informar debidamente a las personas interesadas de los cambios que han operado, del régimen transitorio aplicable a aquellas personas que ya son receptoras de prestaciones sociales de otros sistemas, además de la necesidad de asesorar y acompañar a las personas interesadas a lo largo de la tramitación.

3. Contexto normativo y social

La aprobación de la [Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda](#) y la convalidación de buena parte de su articulado por la [sentencia del Tribunal Constitucional 97/2024, de 21 de mayo](#), ha permitido desarrollar nuevas políticas públicas en materia de vivienda.

En este sentido, el Ararteko comprueba que el Observatorio Vasco de la Vivienda ha venido elaborando [informes, protocolos y modelos](#), con el fin de posibilitar la implantación de las denominadas zonas de mercado residencial tensionado.

Con todo, a pesar del tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de la ley, este 2024 únicamente [Errenteria](#) ha obtenido tal declaración. Sin embargo, en la actualidad, el Observatorio Vasco de la Vivienda cuantifica hasta 41 municipios que pueden obtener total o parcialmente la calificación de zona residencial tensionada.

Del mismo modo, dando cumplimiento al mandato legal establecido, [el 18 de diciembre de 2024 la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística](#) definió el índice de referencia para la actualización anual de los contratos de arrendamiento de vivienda.

En todo caso, debe subrayarse una vez más que las conocidas limitaciones del actual parque de vivienda han motivado que la materialización del derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda se venga realizando fundamentalmente mediante el abono de una prestación económica que sustituye el disfrute de una vivienda de protección pública. A este respecto, la cuantía fijada para este año 2024 ha sido la de 300 €.

El Ararteko reitera que, a pesar de los esfuerzos realizados, la cantidad reconocida para hacer frente a los gastos de alquiler, sin la adopción de otras medidas adicionales para paliar el coste en el acceso a una vivienda en el mercado libre, resulta del todo insuficiente. En este sentido, no debe obviarse que, de conformidad con el informe de resultados de la [Estadística del Mercado de Alquiler del segundo trimestre de 2024](#), publicado el 20 de noviembre de 2024 por el Observatorio Vasco de la Vivienda, a fecha 30 de junio de 2024, el precio medio en la Comunidad Autónoma de Euskadi era ya de un total de 754,30 € mensuales, siendo el Territorio Histórico de Gipuzkoa el lugar con la renta mensual media más alta con 786,80 €. A esta le sigue Bizkaia con una renta media mensual de 751,70 € y, finalmente, Araba con 681 €.

En cualquier caso, conviene señalar que las capitales vascas registran la mayor carestía de las viviendas en alquiler libre, debido en gran medida al elevado precio medio de los contratos en Donostia-San Sebastián (1.005,60 €) que se encuentra a la cabeza del ranking de carestía del alquiler en la Comunidad Autónoma de Euskadi y, en menor medida, de Bilbao (829 €). En Vitoria-Gasteiz esta renta se sitúa en un nivel inferior a las otras dos capitales vascas (713,40 €).

4. Otras actuaciones del área

4.1. Recomendaciones de carácter general

En los informes anuales anteriores el Ararteko ya señaló, a partir de las reclamaciones analizadas y las respuestas recibidas de las distintas administraciones, la necesidad de **configurar con todas las garantías jurídicas el procedimiento extraordinario para la adjudicación de una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento**.

En dichos informes, con mención expresa a diversas resoluciones advirtió de los graves problemas a los que tienen que hacer frente las **personas en situación de emergencia residencial tras la pérdida de su domicilio habitual**. En este concreto apartado, el Ararteko recordó a diversos ayuntamientos la facultad que ostentan de elevar a la Viceconsejería de Vivienda una propuesta de adjudicación por el procedimiento extraordinario, cuando los servicios sociales valoren que la situación de la unidad de convivencia es especialmente vulnerable y forme parte de algún colectivo con una especial necesidad de vivienda, de conformidad con los supuestos contemplados en el artículo 2 f) de la Orden de 15 de octubre de 2012.

Además, con el fin de dotar al precitado procedimiento de adjudicación de todas las garantías formales y materiales, propuso la necesidad de dotarlo de la debida seguridad jurídica, delimitando normativamente su ámbito de aplicación y concretando las facultades de las partes intervinientes.

Dado que las consideraciones realizadas por el Ararteko no fueron atendidas y ante el aumento de reclamaciones en este concreto ámbito, el Ararteko emitió la [Recomendación General 4/2024, de 18 de septiembre](#), en la que propuso al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco **dotar de mayor seguridad jurídica y certeza al procedimiento administrativo de adjudicación directa de viviendas de protección pública en régimen de arrendamiento, delimitando su ámbito subjetivo, precisando las garantías del procedimiento y concretando los derechos y las facultades de las partes intervinientes**.

De igual modo, señaló la necesidad de **resolver de manera expresa** los citados procedimientos y subrayó la importancia de **armonizar los informes elaborados por los servicios sociales de base** tanto desde el punto de vista formal como desde el punto de vista material, en cuanto al contenido requerido para una valoración en igualdad de condiciones de las situaciones de vulnerabilidad detectadas en los distintos municipios de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, de este modo, dar un tratamiento homogéneo a las solicitudes de la ciudadanía.

A pesar del tiempo transcurrido desde su emisión, el Ararteko no ha recibido, durante este año 2024, respuesta alguna

del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco. El Ararteko realizará el seguimiento oportuno y continuará llevando a cabo su valoración sobre esta concreta cuestión. De hecho, el Ararteko ha tenido conocimiento de la tramitación de la [proposición no de ley 44/2024](#) en el Parlamento Vasco. Sin embargo, el Ararteko comprueba que únicamente ha obtenido el visto bueno de la mayoría parlamentaria el punto relativo a la necesidad de que la Viceconsejería de Vivienda notifique a las personas interesadas la resolución administrativa, con expresa mención de los hechos y fundamentos jurídicos que hubieran motivado la decisión y los posibles recursos y los plazos para su interposición.

5. Síntesis de la actividad del área

El derecho a una vivienda digna y adecuada se configura en nuestra sociedad como **elemento básico para la cohesión social y la vida independiente**.

La vivienda se conforma como un bien esencial de rango constitucional cuyo acceso forma parte de la columna vertebral del sistema de bienestar y satisface un requisito esencial como es el de la dignidad de la persona. Precisamente, del cumplimiento de este mandato constitucional derivan la garantía de otros derechos para el aseguramiento de un desarrollo adecuado de una vida digna.

En definitiva, el derecho a una vivienda digna y adecuada se configura como un derecho humano fundamental y **pilar central del bienestar social**. Únicamente una apuesta decidida por el reforzamiento de su función como servicio social de interés general permitirá elaborar unas políticas públicas que avalen decididamente por la formulación de un derecho efectivo reconocido especialmente para las personas jóvenes y para aquellos colectivos en riesgo de exclusión social.

El Ararteko debe subrayar que la satisfacción del derecho a la vivienda requiere de una **apuesta decidida** por parte de los diversos niveles que componen la administración pública vasca, con la adopción de **medidas normativas y presupuestarias complementarias que no escatimen esfuerzos**.

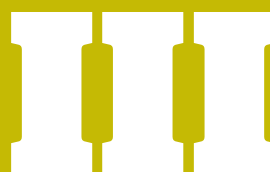
Por todo ello, esta institución reitera la petición a las administraciones públicas vascas de que **amplíen el parque público de viviendas en régimen de arrendamiento**, para poder responder adecuadamente a los retos establecidos en la ley y para atender, a su vez, a las demandas de las personas arrendatarias que, con el transcurso del tiempo, precisen una vivienda de alquiler de tamaño superior o de diferente configuración a la adjudicada.

Por último, el Ararteko constata que la **coordinación entre las administraciones** públicas con competencias en las **áreas de vivienda y de asistencia social** es una garantía para la protección de las personas y los colectivos más vulnerables y una herramienta imprescindible para evitar la exclusión residencial.

ACTUACIONES

del Ararteko en defensa de la igualdad
material de distintos colectivos que
merecen una atención pública especial

Capítulo



CAPÍTULO III

ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN DEFENSA DE LA IGUALDAD MATERIAL DE DISTINTOS COLECTIVOS QUE MERECEN UNA ATENCIÓN PÚBLICA ESPECIAL

La estructuración de las áreas de trabajo del Ararteko responde a una división por materias, tal y como se abordan en el capítulo II de este informe, que se complementa también con la **mirada transversal que se pretende ofrecer en este capítulo III**, atendiendo a cómo afectan esas materias a diferentes colectivos que, por razón de especiales circunstancias que generan su preterición social, merecen una atención singular.

Se trata de **personas que, por causa de determinadas circunstancias o condiciones comunes a distintos grupos, viven una preterición o discriminación estructural**, de tal suerte que deben enfrentarse a **especiales dificultades u obstáculos para ejercer sus derechos ciudadanos**, al tiempo que se encuentran en una situación potencial de mayor vulnerabilidad social.

La idea misma de organizar el trabajo del Ararteko metodológicamente atendiendo a estas situaciones de preterición, a partir de la categoría conceptual que identifica a determinados *colectivos*, no significa, sin embargo, que el propio concepto de *colectivo* pretenda englobar realidades identitarias uniformes. Al contrario, esta organización metodológica es meramente instrumental, y ayuda a detectar y señalar los **problemas comunes que padecen personas diferentes por vivir circunstancias homologables**, como ser mayores, inmigrantes, personas LGTBI, gitanas, estar en una situación de discapacidad, estar en prisión, o haber sido víctimas de actuaciones terroristas.

El Ararteko es consciente, por lo tanto, de que dentro de esas categorías se encuentran **personas diversas, con inquietudes, necesidades, formas de vida y opiniones distintas**, pero organiza su trabajo teniendo en cuenta que, en la medida en que viven **situaciones de preterición homologables en sus causas**, deben ser atendidas también teniendo en cuenta ese dato, para lograr una mayor eficacia en la respuesta de los poderes públicos.

El **prisma** que rige todas estas actuaciones del Ararteko es **único**, se trata del **principio de igualdad, un principio universal** cuyo imperio en nuestras sociedades democráticas pretende asegurar que formalmente todas las personas son iguales en la ley y ante la ley, al tiempo que postula

que materialmente las políticas públicas y las actuaciones de los poderes públicos están obligadas a tener en cuenta las situaciones de preterición de las que parten algunas de ellas, para **emprender acciones orientadas a remover los obstáculos que impiden que la igualdad sea una realidad material y efectiva** para todas las personas y no sea una mera proclamación formal.

Dicho esto, debe señalarse de manera separada que, en este capítulo se aborda, **en primer término** (en el apartado primero), la **perspectiva de la igualdad de las mujeres**, es decir, **de la mitad de la población humana**. Las mujeres difícilmente pueden ser tratadas como un colectivo más; ellas están presentes en todas las actividades humanas, y, en consecuencia, también en esos colectivos a los que se refiere este capítulo. Con todo, resulta importante **dar cuenta de la mirada transversal en clave de igualdad por razón del sexo de las personas**. Por ello, el trabajo del Ararteko se organiza también mediante un área específica sobre igualdad e integridad de las mujeres, que atiende aquellos casos en los que se detecta que **el hecho de ser mujer constituye una causa de preterición, discriminación, o resulta relevante** para examinar la actuación administrativa que es objeto de intervención del Ararteko.

El **abordaje transversal** de este capítulo posibilita conocer mejor la **valoración general del Ararteko** de la concreta situación de los derechos de estas personas, y **completar la visión**, más dispersa, parcial y fragmentada de sus problemas, que se destila de las actividades descritas en el capítulo II de este informe, cuyo objeto es dar cuenta del trabajo llevado a cabo por el Ararteko desde una perspectiva centrada exclusivamente en el área material al que atañe. Además, con este capítulo III se pretende también dar una visibilidad más clara de los principales problemas a los que se enfrentan estas personas en Euskadi actualmente.

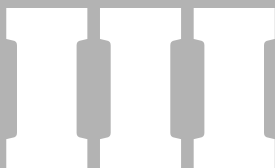
Finalmente, debe matizarse que **se excluye** de este capítulo el abordaje de los problemas que conciernen a la **infancia y adolescencia** para el ejercicio de sus derechos, pues la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko cuenta con una proyección propia y un espacio diferenciado en el presente informe anual, en **un informe anexo a este informe general**.

Así, en atención a lo expuesto, se recogen en este capítulo, en **nueve apartados**, las actuaciones llevadas a cabo por el Ararteko en los ámbitos siguientes:

1. Igualdad e integridad de las mujeres
2. Familias
3. Personas con discapacidad
4. Personas mayores y personas en situación de dependencia
5. Personas inmigrantes y diversidad cultural
6. Personas gitanas y otras minorías culturales
7. Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales
8. Personas en prisión
9. Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria

Igualdad e integridad de las mujeres

Capítulo



1

Antecedentes



La institución del Ararteko tiene, entre sus cometidos de defensa de los derechos de las personas, la función de proteger y asegurar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad de mujeres y hombres ([artículo 14 CE](#)), exigiendo, además, a todos los poderes públicos vascos, que articulen las medidas necesarias para que dicho principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo, más allá de su dimensión formal, se materialice de manera real y efectiva, removiendo para ello activamente los obstáculos que dificulten dicho objetivo ([artículo 9.2 CE](#)).

Las funciones del Ararteko en el área de igualdad e integridad de las mujeres se centran esencialmente en controlar las actuaciones, o en su caso la inactividad, de las administraciones públicas vascas por lo que respecta a cualquier contravención del derecho de igualdad y no discriminación

por razón de sexo, tanto desde una perspectiva formal como material. En esta materia adquiere cada vez más relevancia la exigencia a las distintas administraciones de la puesta en marcha de acciones positivas, específicamente encaminadas al logro de la igualdad material conforme a los parámetros que, en desarrollo de las previsiones constitucionales antes aludidas, han sido sentados, en el ámbito vasco, por el [Decreto Legislativo 1/2023](#), de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres y, en el ámbito estatal, por la [Ley Orgánica 3/2007](#), para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

También resulta imprescindible para este cometido incorporar a toda la labor del Ararteko los estándares fijados por el [Derecho de la Unión Europea](#) y por el Derecho Internacional, muy especialmente para el ámbito europeo, por el [Convenio Europeo de Derechos Humanos](#), así como por los instrumentos específicos de defensa de la igualdad de género y de eliminación de la violencia contra las mujeres, como son, en especial, la [Convención](#) sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer y el [Convenio de Estambul](#).

La **violencia machista contra las mujeres** constituye una persistente lacra social y un grave atentado contra los derechos humanos de las mujeres, que tiene su origen en la desigualdad estructural entre hombres y mujeres y en la prevalencia de un sistema de valores sexistas. Dentro de las funciones de esta área, adquieren una relevancia prioritaria la lucha y el esfuerzo dirigidos a promover su erradicación y a impulsar la mejora en la atención de las víctimas.

1. Quejas destacadas

Las quejas recibidas en 2024 relacionadas con el derecho de igualdad por razón de sexo, aun no siendo cuantitativamente muy significativas, reflejan, sin embargo, las preocupaciones sociales del contexto temporal en el que estamos. Con carácter general, en el ámbito de la actividad administrativa no se detectan fácilmente situaciones abiertas de discriminación o preterición de las personas por razón de sexo, pero la ciudadanía es cada vez más exigente en cuanto a la dimensión positiva del principio de igualdad por razón de sexo, que exige a los poderes públicos vascos una obligación de actuar para eliminar los obstáculos que impiden que la igualdad de mujeres y hombres sea real y efectiva. Esta institución tiene el deber de vigilar que las administraciones vascas cumplan adecuadamente con esa dimensión positiva del principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo, y se ajusten, consecuentemente, a unos estándares que exigen una actitud proactiva para promover la igualdad de mujeres y hombres.

Seguidamente se exponen algunos de los expedientes en los que se han abordado los temas más representativos de este ámbito en 2024.

1.1. Estereotipos sexistas y difusión insuficiente en los medios públicos de comunicación de deportes realizados por mujeres

En 2024, se ha vuelto a plantear al Ararteko el problema de la falta de visibilidad de las mujeres en los deportes, especialmente en aquellos hasta ahora masculinizados. Concretamente, se dirigió a esta institución un club profesional de pelota a mano femenina, denunciando la insuficiente cobertura que *Euskal Irrati Telebista* (EITB) ofrece a dicho deporte practicado por mujeres.

El Ararteko se dirigió al mencionado ente público, incidiendo en los efectos negativos que, en su opinión, se derivan de una insuficiente cobertura mediática de los deportes femeninos minoritarios: la falta de visibilidad de las mujeres en este deporte y el correlativo desinterés ciudadano por él; la dificultad para atraer patrocinadores; la perpetuación de la brecha de género en los deportes femeninos minoritarios, que se ven abocados a no crecer; la desincentivación de las mujeres pelotaris y la limitación de su desarrollo deportivo; las dificultades para organizar eventos y competiciones; el menor apoyo institucional financiero y logístico; la pérdida de identidad cultural, pues como deporte tradicional debería extenderse también a las mujeres.

Finalmente se aclaró a la EITB que existen distintos instrumentos legales que fundamentan la exigencia a las administraciones públicas para que emprendan **acciones positivas** orientadas a la **promoción de la igualdad de las mujeres en el deporte**, una cuestión que se enmarca también

en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 5: *Lograr la igualdad entre los sexos y empoderar a todas las mujeres y niñas*.

Así, de acuerdo con los artículos 28 y 29 de la [Ley vasca para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia machista](#), las instituciones vascas están obligadas a remover los obstáculos que impidan la igualdad real y efectiva de las mujeres, favoreciendo para ello su visibilidad en aquellos ámbitos en los que pudieran estar singularmente preteridas, como sucede con ciertas disciplinas deportivas, entre las que se encuentra la pelota vasca, y en particular la pelota a mano. También la [Recomendación del Consejo de Europa CM/Rec\(2015\)2](#), sobre igualdad de mujeres y hombres en el deporte, se refiere a las obligaciones de los Estados en este ámbito.

En su respuesta al Ararteko, la EITB ha informado a esta institución acerca de las políticas que sigue dicho ente público en relación con el deporte femenino y, concretamente, acerca de las medidas de visibilización de la pelota vasca femenina que ese ente ha llevado a cabo en 2024. Lo cierto es que han sido muchas las acciones emprendidas por la EITB para potenciar la comunicación pública del mencionado deporte femenino. Por ello, a la luz del contenido del informe emitido por la EITB a esta institución, no se ha podido concluir claramente que la actuación del ente radiotelevisivo sea incorrecta o contraria a la normativa aplicable en materia de igualdad. De la información recibida se deduce, sin duda, que la EITB sí está emprendiendo activamente una relevante cantidad de medidas para visibilizar a las mujeres en la pelota vasca, sin que pueda reprocharse a ese ente una falta de proactividad, en el sentido exigido por el marco jurídico vigente.

No obstante, esta institución estima que resulta importante que el ente público vasco continúe estimulando con sus retransmisiones y programas la visibilidad de las mujeres pelotaris y siga, para ello, avanzando en las actuaciones emprendidas hasta ahora, que reflejan una apuesta inequívoca por la visibilidad de las mujeres deportistas en el ámbito de la pelota vasca.

En esa línea, es indispensable que se escuche también a asociaciones que han iniciado el difícil camino de fortalecer la pelota vasca femenina, como la asociación reclamante, por lo que respecta a la especialidad de la pelota a mano femenina, y que se tengan en cuenta sus propuestas relativas a una mayor presencia en los medios públicos de comunicación vascos, para lograr que la visibilidad de las mujeres pelotaris continúe creciendo, sin que pueda permitirse una merma de dicha visibilidad en el futuro. Así se lo ha transmitido esta institución a la EITB.

1.2. Principio de representación equilibrada de mujeres y hombres en órganos administrativos

En 2024 se ha planteado ante esta institución, de nuevo, el problema de la falta de representación equilibrada de mujeres y hombres en órganos administrativos.

En uno de los casos se trataba de la composición de un tribunal administrativo (tribunal de escala industrial del cuerpo superior facultativo) que debía llevar a cabo la selección de personal público en los procesos especiales de consolidación de empleo y los procesos excepcionales de consolidación de empleo en cuerpos y escalas de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos. Dichos nombramientos se habían llevado a cabo, a juicio de la persona reclamante, sin tener en cuenta el principio de representación equilibrada de ambos sexos, de tal manera que, entre los 5 miembros titulares del tribunal de escala industrial del cuerpo superior facultativo, se había nombrado a una única mujer, además de que los suplentes nombrados eran todos hombres. Al amparo de la *Ley vasca para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas libres de Violencia machista contra las mujeres* ([Decreto Legislativo 1/2023](#), de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido), la Administración autonómica debe adoptar las medidas necesarias para asegurar que cada sexo esté representado, al menos con un 40% de presencia, en los tribunales. No obstante, el artículo 3.10 que recoge dicha obligación, contempla también una serie de excepciones, que permitan justificar la no aplicación del mencionado criterio en los órganos pluripersonales¹. Entre ellas, el apartado

1 3. 10. Representación equilibrada.

Los poderes públicos vascos han de adoptar las medidas oportunas para lograr una presencia equilibrada de mujeres y hombres con capacitación, competencia y preparación adecuadas en los distintos ámbitos de toma de decisiones.

El principio de representación equilibrada se aplicará en el nombramiento de jurados, tribunales de selección y demás órganos administrativos pluripersonales, y en la designación de cargos públicos y de personas integrantes de los consejos de administración de las sociedades públicas y de los órganos de gobierno de las entidades que integran el sector público vasco.

Por lo que respecta a los órganos pluripersonales, a los efectos de esta ley, se considera que existe una representación equilibrada cuando en los órganos de más de cuatro miembros las personas de cada sexo están representadas al menos al 40 %. En el resto, cuando personas de ambos sexos estén representadas.

Excepcionalmente, y con el informe favorable del órgano u organismo competente en materia de igualdad de mujeres y hombres de la institución pública correspondiente, se podrá justificar la no aplicación del criterio de representación equilibrada en los órganos pluripersonales en los siguientes casos:

- Quando se demuestre de forma objetiva que la presencia de personas de alguno de los dos sexos en el sector o ámbito de referencia al que concierne el órgano en cuestión no alcanza el 40 %. En ese caso, se deberá garantizar que en dicho órgano la presencia de las personas del sexo menos representado sea al menos proporcional a su presencia en el referido sector o ámbito, salvo que concurra alguna de las circunstancias señaladas en los apartados siguientes.
- Quando, existiendo una representación de mujeres superior al 60 % en el órgano, esa sobrerrepresentación se considere acorde al objetivo de corregir la histórica situación de desigualdad que han sufrido las mujeres, derivada de su infrarrepresentación en los ámbitos de toma de decisiones.
- Quando se demuestre de forma objetiva que no hay personas de un sexo determinado con competencia, capacitación y preparación adecuadas para participar en el órgano en cuestión, o que, a pesar de haberlas, no pueden hacerlo por motivos debidamente justificados.**
- Quando se trate de órganos en los que la designación de sus integrantes se hace en función del cargo o cuando esta designación sea realizada por varias instituciones u organizaciones. En este caso, el criterio de representación equilibrada se deberá mantener por lo que respecta al grupo de personas designadas por una misma institución, salvo que sea de aplicación alguno de los supuestos contemplados en los apartados anteriores.

10. c) del mencionado precepto estipula, como una de esas causas, la siguiente: *“Cuando se demuestre de forma objetiva que no hay personas de un sexo determinado con competencia, capacitación y preparación adecuadas para participar en el órgano en cuestión, o que, a pesar de haberlas, no pueden hacerlo por motivos debidamente justificados.”*

El Ararteko se dirigió a la administración solicitando información sobre los motivos por los que no se había cumplido con el mencionado principio de representación equilibrada en el nombramiento del tribunal referido. En su respuesta, la administración explicó que debía acogerse a la excepción del mencionado apartado c), pues no había, dentro de la administración autonómica, mujeres suficientes con la capacitación requerida para cubrir tales puestos. Con ello confirmó su postura fundada en la ausencia de mujeres funcionarias con la cualificación necesaria para cubrir el puesto, tal y como había argumentado ya en la resolución que había desestimado el recurso interpuesto por la interesada, en la que señaló como fundamento de su actuación *“la inexistencia de más mujeres que cumplan con el perfil requerido”* (sic), indicando que *“(…) tal y como se justificó debidamente en la memoria de la Orden recurrida, el no cumplimiento del requisito de representación equilibrada responde únicamente a la falta de personal funcionario de carrera mujeres que cumplan con el resto de los criterios de idoneidad estipulados anteriormente (...).”*

Una situación similar se planteó en otro asunto denunciado ante esta institución, concerniente a la comisión gestora de un municipio vasco recién constituido, cuya composición tampoco cumplía con el principio de representación equilibrada de mujeres y hombres, al estar integrada por 9 hombres y 2 mujeres, además de que, tanto su presidente, como los miembros que ostentaban delegaciones, eran hombres. Sus miembros habían sido designados por asociaciones o partidos políticos. Así, aunque en este caso, el alcalde comunicó a los partidos políticos y plataformas que no cumplían con lo establecido en la ley de igualdad y debían emprender las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento, finalmente, al igual que en el caso anteriormente expuesto, se invocó la mencionada excepción del apartado c) del artículo 3.10 de la ley, en este caso, apelando a la falta de disponibilidad de mujeres para el ejercicio de las labores inherentes a la condición de vocal de la Comisión Gestora.

El Ararteko ya se había pronunciado sobre el problema de la falta de representación equilibrada de ambos sexos en órganos administrativos y organismos públicos en 2021, en su [Resolución de 14 de octubre de 2021](#), por la que recomendó al Departamento de Presidencia del Gobierno Vasco, que tomara las medidas necesarias para lograr que la presencia de mujeres en la Comisión Técnica del Plan de Protección Civil de Euskadi (LABI) alcanzara, como mínimo, un 40% de sus miembros, y respetara así el principio de representación equilibrada de ambos sexos.

Lo cierto es que, en 2021, año en el que fue emitida esta recomendación, la legislación vigente no contemplaba las mencionadas excepciones al principio de representación

equilibrada, consagrado entonces en el artículo 3.7 de la ya derogada Ley 4/2005. Con todo, la **invocación de las excepciones contempladas en el vigente artículo 3.10 deben ser adecuadamente motivadas**. La operatividad de estas excepciones, en especial la del referido apartado c), se refuerza, sobre todo, en la medida en que contienen fórmulas suficientemente abiertas (conceptos jurídicos indeterminados) como para habilitar con relativa facilidad una **elusión de la obligación de presencia equilibrada de ambos sexos en los órganos y organismos públicos**. Esta cuestión preocupa a esta institución, que -a la luz de los casos expuestos- se plantea la necesidad de una reflexión más profunda para convencer a las administraciones vascas de que deben **agotar todos los medios para lograr hacer efectivo este principio** consagrado en nuestra legislación de igualdad y en distintos estándares internacionales, como singularmente la [Recomendación Rec \(2003\)3](#) del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros, sobre la participación equilibrada de mujeres y hombres en la toma de decisiones políticas y públicas, que define también la participación equilibrada de mujeres y hombres como una representación mínima del 40% de cada sexo en cualquier órgano de decisión de la vida política y pública.

1.3. Atención a las mujeres víctimas de violencia machista

Las quejas recibidas en 2024, en relación con la atención a las mujeres víctimas de violencia machista se refieren en la mayoría de los casos a problemas en la coordinación de los servicios de atención que determinan el itinerario individual de las mujeres ante la administración. En dicho itinerario resultan clave **los servicios sociales de base, que cumplen con una función de orientación de las mujeres** que reclaman la atención como víctimas y ejercen también como instancia acreditadora de la condición de víctimas de violencia machista, en los casos en los que no se ha formulado denuncia y no se ha emprendido, en consecuencia, la vía judicial, o cuando esta ha resultado infructuosa porque se han archivado las actuaciones.

Especialmente en este último supuesto, resulta particularmente complicado el papel que deben jugar las trabajadoras sociales a la hora de valorar si corresponde **acreditar o no la condición de víctima de violencia machista**, que da acceso a las mujeres a las distintas prestaciones económicas y sociales (en especial, ayudas económicas y acceso preferente a la vivienda de protección públicas, o a un centro residencial). Cuando el personal de servicios sociales estima que no concurren elementos de hecho suficientes para acreditar dicha condición, esta negativa suscita disconformidad en algunas mujeres y genera conflictos en su relación con los servicios sociales. Al tratarse de una valoración técnica, resulta difícil para el Ararteko cuestionar la decisión de los servicios sociales, como se solicita en algunas de las quejas recibidas. En esos casos, el Ararteko solo puede limitarse a comprobar que los procedimientos

seguidos han sido objetivos y que la decisión cuenta con una motivación razonada.

Otro tema que se ha suscitado en las quejas recibidas en este ámbito en 2024 es de nuevo el de la **disconformidad de las usuarias con el funcionamiento de los recursos residenciales** disponibles para las mujeres que se ven impelidas a abandonar su domicilio habitual porque no pueden continuar su convivencia conyugal en circunstancias de sufrimiento o, incluso, están en una situación de riesgo. Lo cierto es que muchas mujeres encuentran dificultades para adaptarse a las exigencias de la convivencia en los recursos residenciales para mujeres víctimas, donde deben compartir espacios y tiempos con otras mujeres en situaciones análogas y, en su caso, con sus hijos e hijas. Además, la situación de fragilidad emocional en la que a menudo se encuentran las mujeres cuando acuden a estos centros, puede favorecer una cierta dinámica de pérdida de autoridad y control sobre sus propias vidas y contraviene el deseable proceso de empoderamiento, que debe estimularse a lo largo de todo el itinerario de atención pública que se ven obligadas a recorrer. Estos problemas, como el Ararteko ha tenido ocasión de conocer en otros expedientes en los últimos años (en especial, en el expediente colectivo que se cerró mediante la Resolución 2020IR-930-18 del Ararteko, de 23 de enero de 2020, por la que se concluye su actuación en relación con una queja que denunciaba el mal funcionamiento de un centro de acogida para mujeres víctimas de violencia machista), no son exclusivos de un solo centro, sino que aparecen como problemas comunes en relación con la configuración del modelo de atención a las mujeres en los recursos residenciales de Euskadi. El Ararteko ha compartido, por ello, esta cuestión en los foros técnicos de discusión del III Acuerdo Interinstitucional contra la violencia machista contra las mujeres.

2. Contexto normativo y social

2.1. Medidas más destacadas en el ámbito de la igualdad, en el contexto vasco

- *Estrategia 2030 para la Igualdad de Mujeres y Hombres*

El Consejo de Gobierno vasco ha aprobado en febrero de 2024 la [Estrategia 2030 para la Igualdad de Mujeres y Hombres](#). Se trata de una hoja de ruta para lograr la igualdad, que cada institución vasca ha de abordar con autonomía y flexibilidad en función de sus competencias y prioridades. Con ello, Euskadi pretende alinearse con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como desarrollar la *Ley para la Igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres*. Los objetivos marcados en esta herramienta de planificación son los siguientes:

- Aumentar el Índice de Igualdad de Género de Euskadi actual hasta superar los 75 puntos.
- Dedicar, como mínimo, el 1,5% del presupuesto de las administraciones públicas vascas al desarrollo de políticas de igualdad.
- Conseguir que todas las instituciones públicas vascas cuenten con servicios y unidades de igualdad con personal y dotación presupuestaria suficientes para el cumplimiento de sus fines.
- Garantizar la formación básica, progresiva, permanente y obligatoria de todo el personal de las administraciones públicas vascas.
- Reducir al menos, a la mitad, la brecha de género con relación a la tasa de empleo en la CAE.
- Reducir en 5 puntos la brecha salarial de género en Euskadi.
- Conseguir que todos los centros del sistema educativo vasco cuenten con un plan coeducativo propio, para dar respuesta eficaz a su diagnóstico de situación.
- Reducir al menos a la mitad la brecha de género existente en la CAE en la realización del trabajo doméstico y de cuidados.
- Conseguir que todas las personas residentes en la CAE consideren inaceptable la violencia machista contra las mujeres.
- Reducir a cero las mujeres asesinadas en la CAE dentro del sistema de protección.
- Garantizar desde la Administración General de la CAE que las víctimas supervivientes de la violencia machista reciben ayudas económicas en los supuestos de impago de indemnizaciones.

Los cuatro ejes sobre los que han de pivotar las medidas para lograr estos objetivos son: el buen gobierno, el empoderamiento de las mujeres, la organización social sostenible y equitativa, y las vidas libres de violencia machista.

2.2. Medidas estatales encaminadas a promover la igualdad de mujeres y hombres

En 2024 se han aprobado distintas medidas estatales que afectan a las mujeres y al objetivo de la igualdad y la eliminación de la violencia machista:

En el ámbito de la **violencia machista contra las mujeres y niñas**, se ha planteado en el Congreso de los Diputados una iniciativa legislativa ([proposición de ley](#)) para aprobar una Ley Orgánica Integral contra la **Trata y la explotación de seres humanos** con un enfoque integral de la trata. Se pretende que la respuesta de los poderes públicos ante la trata vaya más allá de la respuesta penal y aborde también

la prevención y la sensibilización de la sociedad, la detección temprana y la asistencia y protección a las víctimas. El texto de la proposición de ley plantea el reconocimiento de los derechos de las víctimas sin necesidad de interposición de denuncia. Además, contempla un régimen de ayudas económicas para las víctimas y sus hijas o hijos, o personas dependientes a su cargo.

También en esa materia, se ha aprobado el [Real Decreto 664/2024, de 9 de julio](#), por el que se regulan las **ayudas económicas a víctimas de violencias sexuales**, y por el que se modifica el Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género. Este real decreto tiene por objeto regular la ayuda económica prevista en el artículo 41 de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, que reconoce el derecho de las víctimas de violencias sexuales que carezcan de recursos económicos suficientes a percibir una ayuda cuya cuantía se determina en función de sus cargas y circunstancias familiares.

En 2024, también se ha aprobado un **cambio en el tratamiento de las situaciones de incapacidad temporal en caso de violencia de género**, de forma que éstas no se consideren de contingencia común, sino que, a efectos económicos, se consideren de contingencia profesional. Esto da mayor protección económica y social a las víctimas de violencia machista.

2.3. Medidas europeas para avanzar en la igualdad de mujeres y hombres

Entre las actuaciones más relevantes que se han generado en el contexto europeo en 2024, debe reseñarse la aprobación de tres directivas que afectan de lleno a la igualdad de mujeres y hombres:

- La [Directiva \(UE\) 2024/1500 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024](#), sobre las normas relativas a los organismos de igualdad en el ámbito de la igualdad de trato y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en materia de empleo y ocupación, y por la que se modifican las Directivas 2006/54/CE y 2010/41/UE.
- La [Directiva \(UE\) 2024/1499 del Consejo, de 7 de mayo de 2024](#), sobre las normas relativas a los organismos de igualdad en el ámbito de la igualdad de trato entre las personas con independencia de su origen racial o étnico, la igualdad de trato entre las personas en materia de empleo y ocupación con independencia de su religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y la igualdad de trato entre mujeres y hombres en materia de seguridad social y en el acceso a bienes y servicios y su suministro, y por la que se modifican las Directivas 2000/43/CE y 2004/113/CE

- La [Directiva \(UE\) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024](#), sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica.

3. Otras actuaciones del área

3.1. Reuniones con administraciones e instituciones

- *III Acuerdo interinstitucional contra la violencia machista contra las mujeres*: El Ararteko, que desde 2023 forma parte como miembro de pleno derecho de este ámbito de colaboración interinstitucional, ha participado en 2024 en las sesiones de la Comisión de Seguimiento de este acuerdo (representado por la adjunta al Ararteko), así como en el Grupo Técnico Interinstitucional.
- *Reuniones con el Ayuntamiento de Hondarribia para favorecer la igualdad de mujeres y hombres en el alarde*: A lo largo de 2024, el Ararteko se ha reunido en distintas ocasiones con el alcalde de Hondarribia y ha participado en la plataforma interinstitucional creada por esa alcaldía, con objeto de impulsar compromisos institucionales que favorezcan la participación igualitaria de mujeres y hombre en dicho alarde.

3.2. Reuniones con asociaciones

- *Reuniones con Jaizkibel Konpainia sobre la participación de las mujeres en el alarde de Hondarribia*: el Ararteko se ha reunido en distintas ocasiones con esta asociación en 2024, para recoger sus demandas respecto al papel de las instituciones públicas en la promoción de la igualdad de las mujeres en el alarde de Hondarribia y tratar de canalizar fórmulas de entendimiento que permitan avanzar en este asunto hacia la plena igualdad de las mujeres.

3.3. Foro ciudadano sobre actitudes machistas de la juventud en Euskadi

El 22 de mayo de 2024, en el marco de la elaboración del estudio “Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi”, el Ararteko organizó, en Bilbao, un [foro ciudadano](#) con objeto de someter a debate entre jóvenes y personas expertas los primeros resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado en el marco del estudio.

Tras una presentación sintética inicial sobre los principales resultados del estudio, la participación en el mencionado foro se estructuró en cuatro grupos, que abordaron la discusión sobre seis polos temáticos: 1) promover el valor de la igualdad, 2) trabajo por la igualdad cooperativo y sostenido en alianzas, 3) remover los estereotipos sexistas, 4) resignificar los valores y actitudes atribuidos a las mujeres y comprender su potencial social, 5) revisar el concepto de sexualidad dominante entre parte de la juventud, y 6) entender la violencia machista como última ratio de los valores machistas.

Las discusiones, ideas y reflexiones más relevantes que surgieron en cada uno de esos grupos inspiraron las valoraciones y propuestas, que se recogen en el estudio del Ararteko sobre actitudes machistas entre la población joven de Euskadi, al que se hace referencia en este mismo capítulo, en el apartado sobre estudios.

3.4. Estudio del Ararteko sobre Actitudes Machistas entre la Población Adolescente y Joven de Euskadi

El Ararteko, con la colaboración de [EDE Fundazioa](#), ha publicado, en noviembre de 2024, [un estudio de investigación](#) para comprender mejor las actitudes machistas entre la juventud de Euskadi, que le ha servido de base para formular una serie de recomendaciones para la mejora de las políticas públicas. Este estudio se enmarca en 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**.

Para recopilar la información que ha servido de soporte a este estudio, se han utilizado diversas fuentes, incluyendo el análisis bibliográfico y de estudios relevantes en la materia, cuestionarios dirigidos a personas jóvenes entre 14 y 29 años, grupos de discusión y un foro ciudadano organizado por el Ararteko con personas de diversas edades y perfiles. 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.

3.5. Declaraciones institucionales y comunicaciones públicas

• *8 de marzo, Día Internacional de las Mujeres*

En su [declaración institucional del 8 de marzo](#), el Ararteko quiso recordar la importancia de seguir eliminando las barreras y obstáculos a los que continúan enfrentándose las mujeres para poder ejercer sus derechos en condiciones de igualdad con los hombres. El Ararteko llamó la atención sobre los datos publicados por la Unión Europea, según los cuales en Europa las mujeres son más pobres que los hombres pues cobran una media de un 36% menos que ellos; siguen estando infrarrepresentadas en los puestos de toma de decisiones de todos los ámbitos; y son las que asumen mayoritariamente las tareas de cuidado y la responsabilidad familiar. La persistencia de estos comportamientos apela a la importancia de tomar medidas para combatir el sexismo y los estereotipos de género, como ideas preconcebidas según las cuales el sexo de las personas comporta inexorablemente unos roles y actitudes predeterminados, que limitan desde la infancia su pleno y libre desarrollo, y su potencial individual.

Para ello, el Ararteko apeló a las instituciones y a la sociedad vasca a combatir el sexismo y sus estereotipos, que se perpetúan generación tras generación, y alimentan y refuerzan las desigualdades entre mujeres y hombres.

• *25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres*

Con esa ocasión, el Ararteko recordó en los medios de comunicación y en las redes sociales los resultados del informe sobre actitudes machistas en la juventud vasca en

relación con la violencia machista, subrayando la importancia de prevenir la expansión de conductas machistas y contrarias a la dignidad de las chicas en el modelo de relaciones sexuales que se transmite a la infancia y juventud, especialmente en espacios digitales.

• *Condena firme de los crímenes machistas que acabaron con la vida de dos mujeres en Euskadi en 2024*

Leonor y Yaneli son las **dos mujeres asesinadas este año en Euskadi por violencia machista**. La lista en el conjunto de España asciende, lamentablemente, a 47 víctimas mortales por violencia de género, además del asesinato de 9 menores de edad cometidos por sus padres.

Yaneli, de 31 años, fue asesinada por su pareja, el 12 de septiembre en su domicilio de Bilbao, donde la acuchilló hasta la muerte. Leonor, de 45 años, fue asesinada por su expareja a tiros, el 30 de noviembre, en Pasai Antxo.

El Ararteko expresó su profundo dolor y consternación y condenó con firmeza ambos asesinatos machistas, en dos comunicados emitidos en [septiembre](#) y [diciembre](#) de 2024, respectivamente.

En dichos comunicados de condena, el Ararteko denunció el impacto nefasto que el machismo asesino sigue causando en las vidas de las mujeres y apeló a toda la sociedad vasca y a sus instituciones a comprometerse firmemente en la lucha contra esa lacra estructural que es la violencia contra las mujeres y contra la ideología y los valores machistas que la sustentan. En ese sentido, hizo un llamamiento para estar en alerta frente al machismo y frente a todas sus formas de expresión, y proclamó la urgencia de emprender medidas firmes para lograr que los valores de la igualdad, dignidad y los derechos plenos de todas las mujeres sean la base obligada sobre la que construyamos todas nuestras relaciones humanas.

4. Síntesis de la actividad del área

• *Quejas más relevantes*

En 2024, llama la atención que las **quejas más significativas** se han referido a asuntos relacionados con la **demanda de las mujeres para estar presentes y ser reconocidas en todos los ámbitos de la vida económica y social**.

Así, por un lado, se plantea de nuevo la necesidad de potenciar la **visibilización de las mujeres en el deporte**, singularmente en aquellos deportes fuertemente masculinizados en los que las chicas y mujeres jóvenes luchan por conseguir espacios hasta ahora prácticamente inéditos para ellas. El caso de la pelota vasca y, en particular, la pelota a mano femenina ha ocupado a esta institución, que ha soli-

citado a la EITB que mantenga la continuidad en el tiempo de las acciones positivas dirigidas a visibilizar esa modalidad deportiva de las mujeres y que considere y atienda las demandas de las asociaciones y clubs deportivos que se dedican, con enorme esfuerzo personal y colectivo, a impulsar esas prácticas deportivas femeninas.

Así mismo, se ha planteado de nuevo la **insuficiente implantación del principio de representación equilibrada** de ambos sexos en los órganos administrativos. Las excepciones a dicho principio que la propia ley contempla han posibilitado que, en los casos planteados ante esta institución, no se pudiera reprochar una actuación contraria al Derecho. No obstante, es importante que las administraciones continúen promoviendo la presencia de las mujeres en los sectores en los que están infrarrepresentadas y que activen todas las medidas necesarias para lograr que dicha representación equilibrada se garantice en todos los órganos decisorios administrativos.

- ***Foro ciudadano y Estudio sobre Actitudes Machistas en la Juventud Vasca***

Tras organizar, el 22 de mayo en Bilbao, un foro ciudadano sobre este tema, que contó con la participación de chicos y chicas jóvenes, personas expertas y agentes sociales, el Ararteko presentó, en octubre de 2024, ante la Presidenta del Parlamento Vasco y ante los medios de comunicación, el mencionado [Estudio sobre Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi](#), elaborado con la colaboración de EDE Fundazioa. En él se recogen una serie de conclusiones, a partir de las cuales se puedan ar-

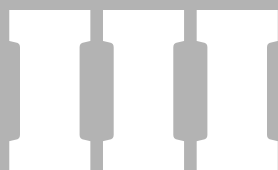
ticular medidas concretas para conseguir **promover entre la juventud vasca una cultura de igualdad y respeto a la dignidad de las chicas y mujeres**. Su acogida en los medios y entre las administraciones, instituciones y organizaciones sociales ha sido muy significativa.

En el estudio se ofrece una descripción de los principales datos cuantitativos disponibles sobre actitudes sexistas y machistas de adolescentes y jóvenes, así como sobre su posicionamiento en relación con valores vinculados a la igualdad de mujeres y hombres en general, y a la violencia machista en particular, con especial énfasis en las diferencias en función del sexo; un análisis cualitativo de los diferentes estereotipos asociados al género que subyacen tanto en las opiniones como en las actitudes de adolescentes y jóvenes de Euskadi, considerando diferentes ámbitos y dimensiones (relaciones familiares, relaciones de pareja, itinerarios formativos y profesionales, relaciones en el entorno digital, etc.); una invitación a la reflexión en torno a la relación que se establece entre distintos factores que perpetúan la violencia machista contra las mujeres adolescentes y jóvenes; un breve acercamiento a los aprendizajes que pueden extraerse de algunas de las principales iniciativas de carácter educativo orientadas a la sensibilización y prevención en materia de igualdad y violencia machista dirigidas a la población adolescente y joven; y, finalmente, una síntesis de las reflexiones y discusiones recogidas en el mencionado foro ciudadano.

El Ararteko confía en la utilidad que las aportaciones de este estudio puedan tener en el futuro, como orientación para las medidas que las administraciones vascas vayan a emprender para promover el valor de la igualdad entre la juventud vasca.

Familias

Capítulo



2

Antecedentes



La familia merece, sin duda, una especial protección de todos los poderes públicos dada su primordial función como soporte material y afectivo para el desarrollo pleno de las personas, así como por el papel cuantitativo y cualitativo que cumple en la atención a niños y niñas, personas mayores y personas en situaciones de necesidad especial, por enfermedad o dependencia.

La obligación de los poderes públicos de protección a las familias encuentra su fundamento jurídico último en el artículo 39 de la [Constitución](#). Por otra parte, el [Estatuto de Autonomía de Euskadi](#), en sus artículos 10-39, incluye la protección a las familias como una competencia exclusiva dentro de las materias que la norma estatutaria define como “*desarrollo comunitario, condición femenina, políticas infantil y juvenil y de apoyo a la tercera edad*”. En Euskadi, el marco legal y normativo que, más recientemente, sienta las bases para las políticas públicas de apoyo a las familias queda configurado por la [Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias](#). En esa ley se consagran los fundamentos y principios de la intervención pública en esta materia, y se completa mediante el desarrollo normativo,

llevado a cabo por el Gobierno Vasco, regulador de las ayudas a las familias con hijos e hijas, para la conciliación de la vida familiar y laboral, y del sistema de estandarización de la renta familiar.

El trabajo de la institución del Ararteko en esta área se orienta a promover el impulso, la mejora y el refuerzo de las políticas públicas dirigidas a apoyar a las familias, desde la consideración de la diversidad de los modelos familiares existentes, que el Derecho ha reconocido y que, en algunos casos, merecerá una atención específica para lograr su plena igualdad en el acceso a todas las prestaciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, damos cauce a las quejas ciudadanas relacionadas con las medidas públicas de apoyo a las familias, así como con cualquier otra actuación pública que tenga por objeto su atención.

Las medidas de apoyo a las familias son diversas y se pueden articular desde distintos ámbitos de las políticas públicas. En las siguientes páginas se expone la actividad del Ararteko en lo relacionado con las reclamaciones recibidas en 2024 relativas a las prestaciones económicas de competencia autonómica, así como a ciertos problemas que plantean algunas configuraciones familiares. No obstante, en otros capítulos de este informe se da cuenta de medidas, programas y servicios que claramente caben en la denominación de “apoyos a las familias”. Así sucede con las familias con hijos e hijas que reclaman la intervención del Ararteko en relación con asuntos que conciernen a las escuelas infantiles, que quedan recogidos en el capítulo II de este informe, dentro del área de Educación. Igualmente sucede con las cuestiones relacionadas con el disfrute de permisos y medidas de conciliación expuestas en el mismo capítulo II de este informe, dentro del área de Personal al servicio de las Administraciones Públicas. En todo caso, tampoco puede olvidarse el gran impacto que otras políticas sectoriales, como las de servicios sociales, vivienda o garantía de ingresos, tienen en el bienestar de las familias.

1. Quejas destacadas

1.1. Problemas relacionados con las ayudas a familias con hijos e hijas

Las ayudas a familias con hijos e hijas están reguladas por el [Decreto 27/2023, de 21 de febrero](#), que entró en vigor el 1 de marzo de 2023, incorporando importantes novedades que simplificaron mucho su tramitación. La ayuda consiste en 200€ mensuales por hijos o hijas entre los 0-3 años, ayuda que se amplía hasta los 7 años en el caso de terceros o sucesivos hijos, con 100€ mensuales.

Es destacable, además, la **simplificación del procedimiento** que ha supuesto en comparación con regulaciones anteriores: reduce a una sola solicitud en cada uno de los momentos (0-3 años y 4-7 años), no está sometida a renta y el requisito de encontrarse al día en las obligaciones tributarias ha sido eliminado (en consideración de las familias que, precisamente, pueden encontrarse en situaciones económicas más precarias). Es probable que este avance en la simplificación del trámite de solicitud haya motivado un descenso en el número de quejas remitidas a esta institución en el año 2024.

Algunas de las quejas recibidas trasladaban la disconformidad con que estas **ayudas no fueran aplicables a familias de acogida**. Las familias de acogida reciben en su hogar a niños, niñas o adolescentes bajo tutela de la administración, siendo este tipo de acogimiento, el familiar, el mejor indicado en edades más tempranas. Sobre esta disconformidad con la falta de inclusión de las familias de acogida en la normativa reguladora de estas ayudas, no hemos podido más que señalar a las personas reclamantes que ya existen ayudas específicas para el apoyo a la labor tan importante para nuestra sociedad de estas familias, muy superiores en importe a las destinadas a la crianza y reguladas por el Decreto ya señalado, que, no obstante, convendría actualizar.

Otro grupo de quejas recibidas planteaba la **inconveniencia de la extinción de la ayuda cuando se dan cambios en el padrón**, muy puntuales, como los motivados por un traslado de domicilio. Esta extinción se da automáticamente cuando se constata por interoperabilidad que el titular de la ayuda no figura empadronado en el mismo domicilio que el niño o niña que motiva la ayuda, aunque sea por un día, pero, sin embargo, no se reactiva hasta que no se formaliza una nueva solicitud. En la actualidad se está valorando la respuesta de la Administración a un recurso de alzada presentado contra una extinción por este motivo de cambio de padrón.

Además, en este ejercicio, el Ararteko emitió la [Resolución, de 22 de noviembre de 2024](#), que recomendaba al Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del Gobierno Vasco que reconociera a un padre como parte interesada en el procedimiento y concediera la ayuda económica por nacimiento de hijo a la familia solicitante. Se trataba de

un expediente de queja en el que el ciudadano había trasladado a esta institución su disconformidad con la denegación de la ayuda al nacimiento, por no haber aportado la madre en la tramitación fotocopia del DNI del padre del niño. En esta resolución, se reflexiona acerca del **concepto de parte interesada en el procedimiento**, y se recomienda la concesión de la ayuda por darse todas las condiciones para ello. A fecha de cierre del informe, la administración concernida no ha comunicado la aceptación de esta recomendación.

Por último, cabe mencionar un expediente de queja iniciado a instancias del padre biológico de una criatura nacida en México, fruto de un contrato de gestación subrogada, que asumía la filiación exclusiva del padre. El motivo de la queja era la **suspensión de la tramitación de la ayuda** por hijo solicitada en Euskadi, supuestamente a la espera de la **inscripción del nacimiento en el Registro Civil Central**. Trasladada una petición de colaboración a la administración concernida al respecto de los criterios aplicables a estos casos, a fecha de cierre de este informe aún no se había recibido respuesta.

1.2. Problemas relacionados con las medidas para la conciliación familiar

Los expedientes tramitados en relación con estas ayudas han tenido que ver con el hecho de haber sido concedidas, pero no disfrutadas por haber sido objeto de embargo por deudas pendientes con la administración.

El Decreto vasco 27/2023, de ayudas a familias con hijos e hijas, **eliminó de manera motivada el requisito de encontrarse al corriente de obligaciones tributarias y de la Seguridad Social**, al considerar que la pérdida del derecho a la ayuda por falta de cumplimiento de las citadas obligaciones podía suponer un serio deterioro de las condiciones de vida de las niñas y los niños de esas familias (exposición de motivos del Decreto 27/2023). Dicha eliminación se extendió también al [Decreto 164/2019, de 22 de octubre](#), regulador de las ayudas a la conciliación (disposición final segunda del Decreto 27/2023).

En este mismo sentido, y con el mismo razonamiento de que estas ayudas son medidas de protección a la infancia, es razonable pensar que las mismas pudieran ser **excepciones de potenciales embargos**. Esta consideración ha sido trasladada a los departamentos de Hacienda y Finanzas y de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del Gobierno Vasco, estando a la espera de respuesta.

1.3. Familias numerosas

El año 2024 ha vuelto a pasar sin que haya visto la luz una reforma de la ley estatal de familias numerosas, por lo que han seguido llegando algunas quejas referidas a la **falta de adaptación de la norma vigente a la diversidad de las**

composiciones familiares (parejas con hijos, sin formalización matrimonial, ni inscripción en el registro de parejas de hecho), así como a la rigidez a la hora de considerar una situación de incapacidad temporal o estable de alguno de los miembros de la familia. En ninguna de estas quejas se ha podido observar una actuación incorrecta por parte de la Administración, puesto que la Administración se ha limitado a aplicar la legislación vigente.

En relación con una queja planteada por una familia reconstituida, en la cual, en origen, había un solo hijo en común y tres hijos, tras reconstituirse (uno de la pareja anterior y dos de la nueva configuración familiar), el Ararteko emitió una [recomendación](#) en 2023, en la que instaba a la Diputación Foral de Álava a rectificar su criterio sobre la imposición de la alternancia anual del título en estos casos, ya que sólo la familia reconstituida era titular del reconocimiento como familia numerosa, por lo que no cabía alternancia anual del título. En la misma línea, se ha tramitado en 2024 otra queja a instancias de la misma familia, ya que la renovación de su título continuaba siendo por periodo anual. Como resultado de su intervención, el Ararteko ha emitido la [Resolución de 19 de diciembre de 2024](#), en la que recomienda de nuevo al Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Álava que prescinda del criterio de renovación anual del título de familia numerosa para las familias reconstituidas como la del caso expuesto. Esta recomendación ha sido aceptada en su totalidad.

2. Contexto normativo y social

Durante 2024 no se han producido novedades significativas en el **contexto normativo** más directamente relacionado con las políticas de familia, ni en el ámbito estatal, ni en el autonómico.

En el **nivel estatal**, el [Proyecto de Ley de Familias](#) se encuentra en plena tramitación en el Congreso de los Diputados, tras haber sido aprobado en el Consejo de ministros en febrero de 2024. Como se recordará, en 2023 decayó la tramitación de un proyecto de ley similar, al convocarse elecciones anticipadas.

La falta de una nueva ley de familias mantiene en vigor la normativa reguladora de las familias numerosas, que data de 2003 y necesita de una urgente actualización, como ya se mencionaba en el apartado anterior.

En el **ámbito autonómico**, tampoco han dado sus frutos las continuas llamadas al departamento competente para que lleve a cabo el desarrollo, mediante instrumentos normativos, de la casuística comprendida dentro de la definición de **familias en situación de vulnerabilidad** de la [Ley 13/2008, de 12 de diciembre](#), de Apoyo a las Familias, con objeto también de generar para los titulares de derechos un marco unificado de las medidas dispuestas por las distintas instituciones vascas con competencias para la protección de estas familias. El ejemplo más claro sería el de “familia monoparental”.

En lo referente al **contexto social**, debe citarse el informe elaborado por Save the Children “[El coste de la crianza en 2024 en Euskadi](#)”, que proporciona una visión detallada de los gastos a los que las familias deben enfrentarse en las distintas etapas de la vida de sus hijos e hijas. Esta información pretende ser una base sólida para la discusión y el desarrollo de políticas públicas que realmente apoyen a las familias, al menos a las que tienen hijos e hijas, y promuevan el bienestar infantil en Euskadi.

El estudio actualiza los datos para 2024 de ejercicios similares realizados en 2018 y 2022. La urgencia de tomar medidas para paliar esta situación viene dada por la evolución de la inflación y el aumento de los precios de la vivienda, las materias primas y la energía, entre otros. La tasa de natalidad de Euskadi es de 1,25 hijos/as por mujer (Eustat 2023), una de las más bajas de toda Europa, y con una de las mayores brechas entre la fecundidad deseada y la efectiva. En estas dinámicas, las causas económicas, laborales o de conciliación juegan un papel importante. Así, el cálculo del coste de la crianza no es un mero ejercicio informativo, sino una de las herramientas imprescindibles para diseñar mejores y más efectivas políticas de apoyo a las familias con hijos e hijas.

3. Otras actuaciones del área

3.1. Reuniones con asociaciones

A lo largo de 2024, el grupo de trabajo constituido a finales de 2023 entre [Hirukide](#) y Ararteko en torno a las problemáticas que emergen en la tramitación de los títulos de familia numerosa, ha podido recabar información sobre los criterios adoptados por el Grupo interinstitucional de Familias Numerosas mientras se mantuvo activo, con el objeto de poder proponer la incorporación de criterios que respondan a las necesidades de las familias actuales mientras no se actualice la normativa.

3.2. Estudio para el seguimiento del informe extraordinario del Ararteko “Políticas de apoyo a las familias en Euskadi”

En el año 2014, el Ararteko presentó el informe monográfico “[Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas](#)”, elaborado con la finalidad última de contribuir al impulso y el refuerzo de estas políticas, clarificando el panorama de las políticas y medidas públicas existentes en aquel momento, así como las necesidades y demandas de las familias vascas. Como es habitual, el informe finalizaba con recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas relativas al desarrollo del marco jurídico, la organización institucional, la inversión y compensación de costes

de la crianza, las medidas de apoyo a la conciliación y otras medidas sectoriales de gran impacto en las familias.

En los 10 años transcurridos desde entonces, son muchos y diversos los cambios producidos en el contexto social y normativo, lo que impulsó al **Ararteko en 2024 a iniciar la elaboración de un estudio** para conocer cuáles de aquellas recomendaciones continúan teniendo vigencia, cuáles han quedado superadas y qué nuevas propuestas se pudieran definir. Todo ello soportado en el **análisis de la evolución en esta década del contexto social y las políticas públicas** articuladas al respecto.

El estudio tiene previsto presentar sus conclusiones en 2025, aunque la realización del trabajo de campo en 2024 ya ha permitido recoger información relevante para la institución de personas expertas y organizaciones sociales de familias o que atienden a familias en distintas tesituras (Véase el Capítulo IV de este informe, en el que se hace una referencia a este estudio)

4. Síntesis de la actividad del área

El Proyecto de ley de familias aprobado en febrero por el Gobierno de España y remitido a las Cortes Generales para tramitación parece plantear, de nuevo, una **base interesante para el reconocimiento de la diversidad familiar** y las condiciones por las que algunas familias pueden ser objeto de ayudas y bonificaciones, dada sus “mayores necesidades de apoyo a la crianza”. Mientras tanto, una legislación formulada en un contexto social muy alejado ya en el tiempo (ley estatal de familias numerosas vigente), o la falta de avances en la definición de las situaciones comprendidas en las familias señaladas como vulnerables por la legislación autonómica siguen generando problemas y disfunciones en las realidades familiares actuales.

La tramitación durante un ejercicio completo de las ayudas económicas a las familias con hijos e hijas, al amparo del decreto aprobado en 2023, no ha generado un incremento en las reclamaciones presentadas al Ararteko por este motivo, pese al volumen importante de expedientes tramitados por la administración. Parece constatar, por lo tanto, que la **simplificación del procedimiento**, especialmente

del trámite de solicitud, de la que ya se congratulaba esta institución en el informe de 2023, ha sido determinante para ello. Tanto el **incremento en la cuantía de las ayudas a la crianza**, como el avance hacia **formas más automatizadas para su concesión** han sido recomendaciones reiteradas por el Ararteko a lo largo de los últimos años. A esta valoración positiva ha de sumarse, en todo caso, el deseo también ya formulado de que estas **ayudas vayan extendiéndose a otros rangos de edad**, completando el apoyo a las familias para la crianza de sus hijos e hijas **hasta que alcancen la mayoría de edad**.

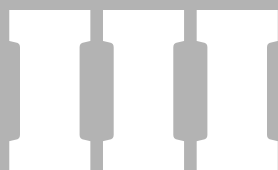
En todo caso, el Ararteko desea reiterar la necesidad de avanzar en el desarrollo de **medidas innovadoras en materia fiscal** y la puesta en marcha de iniciativas piloto, como pudieran ser las deducciones reembolsables, de forma que se pueda medir el impacto real (social y económico) y las consecuencias (positivas y negativas) de este modelo, para seguir avanzando en la universalidad del modelo de apoyo a las familias.

Las familias numerosas siguen trasladando problemas con los criterios de **gestión de los títulos de familia numerosa**, agudizados en los casos de familias con progenitores separados o familias reconstituidas. Durante 2024, el Ararteko, en colaboración con Hirukide, la Federación de Asociaciones de Familias Numerosas de Euskadi, ha continuado trabajando en el estudio de posibles mejoras en los criterios de gestión de los títulos.

Para finalizar, deben ponerse en valor los avances que se recogen, en este capítulo y a lo largo de este informe anual, en lo tocante a las medidas que apoyan a las familias en el desempeño de su función como soporte material y afectivo para el desarrollo pleno de las personas. Con todo, el Ararteko reitera un año más la necesidad de **integrar en todas las políticas públicas la perspectiva de apoyo a las familias**, adaptando dicho apoyo a las variadas necesidades que se derivan de sus diferentes circunstancias y composición, y fortaleciendo una mirada transversal que permita evaluar el impacto de las distintas políticas sociales y económicas en las familias vascas. Esto ha de suponer, no solo mejorar los servicios y recursos destinados a apoyar a las familias en las distintas **políticas sectoriales**, sino también continuar avanzando en la senda de la **corresponsabilidad**, propiciando un cambio de valores y una adaptación de las **estructuras económicas y de empleo** a las necesidades de cuidado de las personas.

Personas con discapacidad

Capítulo



3

Antecedentes



En este apartado, mediante una visión transversal de los diferentes ámbitos de actuación de esta institución, se trata de abordar todas aquellas cuestiones que nos han sido planteadas en el año 2024 en defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

La institución del Ararteko, en el ejercicio de su función primordial de defensa de los derechos de todas las personas, ha puesto siempre un especial énfasis en la defensa de aquellas personas con mayores dificultades para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones y oportunidades.

1. Quejas destacadas

En este apartado se hace referencia a aquellas quejas y actuaciones seguidas a lo largo de este año que pueden resultar de especial interés en este ámbito.

1.1. Accesibilidad urbanística y movilidad en el transporte

1.1.1. El derecho de acceso a las dotaciones públicas y los equipamientos colectivos busca garantizar la accesibilidad

física de la ciudadanía, eliminando barreras arquitectónicas y urbanísticas. Este concepto abarca las infraestructuras necesarias para la prestación de servicios públicos (urbanísticos, transporte, educativos, sociales, culturales, sanitarios, etc.).

Al respecto, se han recibido quejas sobre las dificultades de acceso a centros culturales, polideportivos y otros espacios públicos. Además, se observan problemáticas específicas relacionadas con la ubicación y el diseño del mobiliario urbano, que afectan especialmente a personas con movilidad reducida.

En concreto, podemos señalar que son recurrentes las quejas referidas a la **incorrecta ubicación de los contenedores de residuos sólidos urbanos** que obstaculizan el paso y dificultan su uso para personas con movilidad reducida. La falta de previsión en la ubicación, a menudo, supone que estos contenedores invaden zonas de paso, aceras estrechas o dificultan el acceso a pasos de peatones. Asimismo, el propio diseño de algunos contenedores dificulta su uso para personas con movilidad reducida, ya sea por la altura de la boca, la dificultad para abrir las tapas o la falta de asideros adecuados.

Otro motivo recurrente de quejas es la **instalación de terrazas de establecimientos hosteleros** que, en ocasiones, ocupan inadecuadamente el espacio público. Esta ocupación, al no respetar la normativa de accesibilidad, se convierte en un obstáculo para las personas con discapacidad visual, usuarias de sillas de ruedas o personas con movilidad reducida, impidiendo el libre tránsito y generando situaciones de riesgo.

El Ararteko reconoce las limitaciones presupuestarias de las administraciones públicas, pero insiste en la necesidad de adoptar **medidas de acción positiva que favorezcan el uso normalizado de los edificios y espacios de uso público**. La accesibilidad universal no es solo una exigencia legal, sino un imperativo ético y social que contribuye a la plena inclusión de las personas con discapacidad. Por lo tanto, se insta a las administraciones a considerar la **acce-**

sibilidad como un criterio prioritario en la planificación y gestión del espacio público, incluyendo la ubicación del mobiliario urbano y la regulación de la ocupación del espacio público por parte de actividades privadas. Se deben buscar soluciones que garanticen la igualdad de oportunidades y el disfrute del espacio público para toda la ciudadanía.

1.1.2. Por otro lado, en el ámbito del **transporte**, lamentablemente tenemos que seguir poniendo de manifiesto que los medios de transporte públicos continúan sin eliminar las barreras al libre desenvolvimiento de las personas con discapacidad. Es necesario insistir en la necesidad de garantizar la **accesibilidad durante toda la cadena de desplazamiento**, desde el origen al destino, independientemente del número de las etapas realizadas y de los modos de transporte empleados. La accesibilidad universal de los sistemas de transporte posibilita una participación activa en la vida social y económica en igualdad de oportunidades a toda la ciudadanía.

A lo largo de estos años, el Ararteko ha reiterado la importancia de realizar un seguimiento exhaustivo de las reclamaciones presentadas por las personas con movilidad reducida, con el objetivo primordial de verificar el cumplimiento, por parte de las empresas concesionarias del transporte público, de todas sus obligaciones, incluyendo la accesibilidad universal y el trato no discriminatorio hacia las personas con discapacidad. El Ararteko considera fundamental que todas las administraciones implicadas en el sistema del transporte público garanticen que las personas con movilidad reducida puedan disfrutar de su derecho a la movilidad en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

En el presente ejercicio, a raíz de las quejas tramitadas, por problemas en el acceso a los autobuses de las **líneas interurbanas de Gipuzkoa**, hemos podido constatar que la Diputación Foral de Gipuzkoa ha emitido varios requerimientos a la empresa Avanza para que todos los vehículos cuenten con plataformas para el acceso a las personas usuarias de sillas de ruedas, cuestión que se ha verificado posteriormente por los servicios de inspección adscritos a este órgano.

Desde septiembre de 2023, se ha requerido a la empresa concesionaria a dar acceso al Departamento de Movilidad, Turismo y Ordenación del Territorio de la Diputación Foral de Gipuzkoa, mediante un sistema informático de recogida de incidencias por parte de los conductores y operarios de la empresa, al registro de incidencias detectadas en los autobuses sujeto a actualización constante. Asimismo, se nos ha informado de que se realiza el control de todas las actuaciones nuevas, y de las ya solucionadas -con referencia a la actuación y las fechas en cada caso- respecto de las incidencias pendientes y atendidas, a efectos de que el plazo de solución sea el menor imprescindible. Además, se realiza un control complementario del estado de los elementos requeridos, para tener constancia de las renovaciones o mantenimientos de los dispositivos.

Se han realizado inspecciones en las estaciones de autobuses de Donostia-San Sebastián y Arrasate-Mondragón, respectivamente, respecto de la concesión de Largo recorrido/Debagoiena, en las que específicamente se verifican que

los sistemas vinculados a personas de movilidad reducida se encuentren en correcta disposición.

A estos efectos, el citado departamento foral nos comunicó que desde julio 2023 se han sustanciado hasta veinte (20) expedientes sancionadores a la concesionaria AVANZA, por un importe total de 13.209,00 €, relacionados con los sistemas de Personas de Movilidad Reducida.

También la Diputación Foral de Gipuzkoa, nos informó de que, en aras de avanzar en los derechos de las personas con movilidad reducida, esta diputación foral ha tomado ciertas medidas, como la de la gratuidad del transporte para los y las acompañantes de las personas con dependencia, mostrando su compromiso con los colectivos más vulnerables en el transporte público.

En todo caso, advertían de que puede ocurrir que, inopinadamente, algún mecanismo pueda fallar de forma imprevisible. Para ello se dispone de un canal telefónico, con objeto de que el viaje previsto se pueda realizar de la forma más inmediata posible. Asimismo, se comprometían a continuar con la supervisión de estas cuestiones en el marco de sus competencias, a efectos de evitar todas las molestias posibles.

1.1.3. En el presente ejercicio también se han recibido varias reclamaciones denunciando los problemas de **accesibilidad existentes en algunas estaciones de Metro Bilbao**, así como en relación con **apeaderos y estaciones que dependen de Euskal Trenbide Sarea**.

A modo de ejemplo, hemos de referirnos a la queja planteada por una vecina de Zarautz, en la que señalaba los inconvenientes que tiene el nuevo apeadero de San Pelaio de Zarautz para las personas con movilidad reducida. En concreto, la interesada informaba de que la nueva parada había dejado a las personas con discapacidad fuera del espacio de la marquesina instalada, ya que la zona azul, que identifica el espacio en el que se sitúan las puertas accesibles del tren, se encuentra a una distancia aproximada de 15 metros.

Al respecto, es necesario tener en cuenta que las personas usuarias de sillas no pueden subir al tren por cualquiera de sus puertas y recorrer el tren de un extremo a otro, sino que ven limitado el acceso a una única entrada y, que tal y como se había indicado, ésta se encuentra aproximadamente a 15 metros de la marquesina.

Además, las personas con movilidad reducida tienen serias dificultades para poder desplazarse por ese espacio cuando está lloviendo, o ante diversas adversidades climatológicas. Por ello, el Ararteko interesó de Euskal Trenbide Sarea (ETS) la posibilidad de ampliar la marquesina dispuesta, para poder garantizar un acceso digno y adecuado al único vagón al que las personas usuarias de sillas de ruedas pueden subir.

En respuesta a la petición formulada, ETS ha acordado ampliar la marquesina del único andén de la estación, para que cubra también la zona de acceso a las unidades de tren por parte de las personas con movilidad reducida, para su mayor comodidad.

1.1.4. Por otro lado, hemos de referirnos a la recomendación que el Ararteko dirigió al Departamento de Medio Natural y Agricultura de la Diputación Foral de Bizkaia, referenciada también en el capítulo II de este informe, dentro del área de medio ambiente. Dicha [Resolución del Ararteko, de 22 de julio de 2024](#), en respuesta a una queja presentada por las dificultades observadas para **inscribir a los perros de asistencia en el correspondiente registro** de la Diputación Foral de Bizkaia. En dicha resolución el Ararteko recomendaba que continuasen aplicando las previsiones del registro foral de perros de asistencia recogidas en la [Ley 10/2007, de 29 de junio](#), sobre Perros de Asistencia para la Atención a Personas con Discapacidad. Esa recomendación ha sido aceptada.

Sobre el particular queremos hacer hincapié en que los perros de asistencia desempeñan una función esencial en la garantía de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, ya que su trabajo no solo facilita su movilidad y autonomía, sino que también asegura su acceso efectivo y sin discriminación a espacios públicos y privados.

1.2. Educación

En este ámbito, en 2024, el Ararteko ha continuado recibiendo un número importante de quejas que giran en torno a las carencias que, a juicio de las familias de los menores, se detectan en el caso del **alumnado de enseñanzas no universitarias, con necesidades educativas especiales** vinculadas a una discapacidad.

A pesar de reconocer los esfuerzos desarrollados por el conjunto de las administraciones públicas, con protagonismo de la Administración educativa, en opinión de esta institución, existe un margen notable de mejora, que redundaría en que las singularidades de este tipo de alumnado, por lo que respecta a la prestación del servicio educativo, fueran afrontadas de manera que se incrementaran los niveles de integración e inclusividad.

Para ello, se reiteran las peticiones formuladas en ejercicios anteriores, que se traducen en la formulación de quejas concretas, sobre deficiencias en materia de dotaciones, tanto de recursos humanos como de tipo material; así, se promueven quejas que versan sobre las exigencias formativas del profesorado, requisitos para la creación de aulas estables, así como los instrumentos y medios a proporcionar, acordes con las características del alumnado.

1.3. Función Pública

En este ámbito de actuación, en el presente ejercicio hemos de referirnos a dos quejas, cuya tramitación finalizó en el año 2024, sobre el **acceso al empleo de personas con discapacidad intelectual**, en las que el Ararteko hizo llegar tanto a Osakidetza como al Gobierno Vasco su preocupación por la situación de las personas cuyo itinerario

formativo finaliza en las Aulas de Aprendizaje de Tareas, y que, por tanto, no pueden obtener los títulos exigidos en los procesos selectivos. La atención a los derechos que la ley reconoce a estas personas obliga a examinar la situación desde un prisma más amplio, que abarque tanto los aspectos relativos al currículo educativo y formativo de las personas con necesidades educativas especiales como los referentes a la regulación general del acceso al empleo público y las posibilidades que este ha de ofrecer a quienes no pueden acreditar los títulos requeridos, mediante la identificación de funciones y tareas adecuadas a sus capacidades y a su formación.

También se presentaron varias quejas relativas al **proceso selectivo de la categoría de celador/a**, en el que se habían reservado 11 plazas para personas con discapacidad intelectual, de las que solo 2 fueron cubiertas de esa forma. El Ararteko observó que, de los 191 destinos ofertados, 51 no exigían acreditar perfil lingüístico (el 26,70%), pero, sin embargo, el 100% de los puestos ofrecidos a las personas con discapacidad intelectual exigían acreditarlo, dado que aquellos fueron elegidos previamente por otras personas participantes con mayor puntuación. A la vista del resultado insatisfactorio en cuanto al acceso al empleo público de estas personas, el Ararteko sugirió a Osakidetza que analice a fondo las circunstancias que lo propiciaron, y que arbitre todos los medios legales a su alcance para conseguir que la reserva pueda materializarse en sus términos; por ejemplo, repartiendo de modo equitativo los puestos perfilados entre cupos, al amparo de la obligación de las administraciones de promover la participación de las personas con discapacidad en condiciones reales y efectivas de igualdad.

En esa línea, la nueva normativa sobre normalización del uso del euskera prevé la posibilidad de que las personas con discapacidad a quienes no se pueda evaluar un concreto nivel de competencia acrediten perfiles lingüísticos parciales, que tendrán idéntico valor que los simétricos del mismo nivel, a efectos de requisito y mérito. Esta previsión podría facilitar que las personas con discapacidad intelectual accedan a plazas en condiciones más justas.

En conclusión, es necesario que las administraciones públicas adopten medidas proactivas para garantizar la inclusión de las personas con discapacidad en el empleo público. Esto implica no solo el cumplimiento de las normativas existentes, sino también un compromiso activo para eliminar barreras y facilitar su participación en condiciones reales de igualdad.

1.4. Hacienda

El art. 9.2 CE traslada a las administraciones públicas una obligación de remover los obstáculos y de adoptar medidas de actuación positiva encaminadas a favorecer a las personas que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, para que los derechos de estas personas y de los grupos en los que se integran sean reales y efecti-

vos. La implantación de medidas dirigidas a ampliar la renta disponible de las personas con discapacidad ayuda a la incorporación, a la participación y a la visibilización de estas personas en la sociedad.

En consecuencia, la **normativa tributaria** debería establecer mecanismos que permitan **compensar a las personas con discapacidad y a las familias que asumen su atención y cuidado por los costes del sobreesfuerzo económico** que se ven en la necesidad de asumir.

La tributación foral, en particular, el IRPF sí aborda la discapacidad como una situación que incide en el nivel de renta. De hecho, probablemente, el IRPF es el tributo que mayor impacto tiene en el colectivo de las personas con discapacidad, ya que sujeta a tributación una amplia variedad de tipos de renta y su estructura permite considerar, además del origen de las rentas percibidas, las circunstancias personales de los contribuyentes, por lo que resulta lógico que el IRPF se convierta en el tributo en el que el legislador haya hecho un mayor hincapié, a la hora de concretar los beneficios fiscales para las personas con discapacidad.

En relación con este impuesto algunas personas con discapacidad han solicitado que se valore una **eventual modificación de la actual tributación de los rendimientos del capital inmobiliario en el IRPF**, pues en ocasiones, su **única fuente de ingresos deriva del alquiler de una vivienda**.

Parece lógico pensar que la mayor proximidad a la ciudadanía, así como el mayor impacto que tienen las actuaciones de las entidades locales en algunos de los problemas que afectan a las personas con discapacidad debería favorecer el impulso de iniciativas que, de una forma especialmente intensa, incorporen las particularidades de la discapacidad en la configuración de sus ingresos tributarios. Sin embargo, hoy por hoy, la tributación local sólo recoge de una manera parcial el tratamiento de la discapacidad.

La **exención por discapacidad en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)** se configura con carácter rogado por nuestra legislación. Esto supone que la persona con discapacidad ha de presentar una solicitud formal, con carácter previo, para que se le puedan reconocer esos beneficios. El **carácter rogado** y, por tanto, que su aplicación no se realice de oficio por la administración tributaria continúa suscitando el **desacuerdo de las personas con discapacidad**.

La aplicación del **tipo superreducido del 4% de IVA en la adquisición de un vehículo**, también da lugar a algunas quejas debido al carácter rogado del beneficio y a la necesidad de tener que acreditar que se padece movilidad reducida de forma permanente.

Asimismo, se ha de indicar que el pasado mes de julio se firmó un **protocolo entre la fiscalía general del Estado, las asociaciones bancarias y el Banco de España** para asegurar la autonomía financiera de las personas con discapacidad.

La figura del **guardador de hecho** ha adquirido en los últimos años una mayor dimensión debido a que la **Ley 8/2021, de 2 de junio**, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, ha eliminado la incapacidad judicial. Esta ley pretende adecuar nuestro ordenamiento jurídico a la **Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad**, hecha en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. Este tratado internacional proclama en su artículo 12 que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida, y obliga a los Estados Parte a adoptar las medidas pertinentes para proporcionar a las personas con discapacidad acceso al apoyo que puedan necesitar.

1.5. Inclusión Social

La **Ley 14/2022, de 22 de diciembre**, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión, atribuye la condición de **colectivo especialmente protegido** a las personas con una discapacidad igual o superior a un 33 %, y a aquellas que tienen la calificación de dependencia.

En esta línea, la referida ley ha facilitado el **acceso a la renta de garantía de ingresos (RGI)** a esas personas y a sus familias.

Habría que decir también, que esa ley contempla un **complemento específico** -de un 25% sobre la cuantía base de la RGI en la mayoría de los casos-, para aquellas unidades de convivencia conformadas por una o varias personas con una discapacidad igual o superior al 33 %, o con calificación de dependencia que no perciban pensión por este motivo.

El hecho de que Lanbide no haya reconocido ese complemento específico ha motivado la intervención del Ararteko en diversas ocasiones. Se trata de expedientes de queja que se han resuelto, o que se encuentran en vías de solución, una vez se ha puesto en conocimiento de Lanbide el error de tramitación cometido.

1.6. Salud

1.6.1. El Ararteko recibió una queja promovida por una persona que reside en Bilbao y que tiene como hospital de referencia el H.U. Basurto, que fue diagnosticada hace tres años de retinosis pigmentaria, enfermedad que le ha causado una discapacidad del 85% sin posibilidad de revisión.

Según su oftalmólogo, la enfermedad está en fase avanzada y no tiene cura, aunque había sido derivada al Hospital Universitario Donostia para un estudio genético, con el objetivo de poder mejorar sus síntomas.

Dado que su **discapacidad visual** dificultaba la utilización del transporte público y requeriría emplear cuatro medios

diferentes para acudir a consulta, solicitó a su oftalmóloga un **traslado en ambulancia**. Tal solicitud fue denegada por la especialista al considerar que su discapacidad visual no impedía el uso de transporte público, y le fue ofrecido el acompañamiento de una persona voluntaria para facilitar su desplazamiento.

El transporte sanitario no urgente en ambulancia está incluido en la cartera común suplementaria del Sistema Nacional de Salud, pero sujeto a prescripción facultativa por razones clínicas que impidan el uso de medios ordinarios, y el Ararteko no tiene competencia para cuestionar el criterio clínico aplicado por los y las especialistas de Osakidetza.

No obstante, solicitada información al respecto de la dirección general de Osakidetza, se le ha reiterado el ofrecimiento, como en otros casos similares, de que mediante la “Asociación Begisare Bizkaia” una persona voluntaria de la asociación en Gipuzkoa le acompañe desde la parada del autobús hasta el Hospital Donostia, tanto a la ida como a la vuelta.

1.6.2. Como se ha reseñado también en el capítulo II de este informe, dentro del apartado relativo al área de salud, en su [Resolución de 11 de diciembre de 2024](#), el Ararteko recomienda al Departamento de Salud del Gobierno Vasco **eliminar el límite de edad establecido en los protocolos de derivación de pacientes con daño cerebral adquirido (DCA)** a la unidad concertada del Hospital Aita Menni. Dicho criterio, fijado en 60 o 65 años según el territorio, es calificado como un caso de “edadismo”, es decir, discriminación por edad, carente de justificación objetiva y contraria a los principios de igualdad y no discriminación recogidos en diversas normativas nacionales e internacionales.

El Ararteko constató que el límite de edad excluía automáticamente a pacientes mayores, independientemente de que cumplieran los demás criterios clínicos requeridos. Esta situación es incompatible con la legislación vigente, que garantiza el acceso igualitario a las prestaciones sanitarias incluidas en la cartera básica del Sistema Nacional de Salud.

Además, se constató que los protocolos aplicados en los tres territorios históricos no habían sido publicados en el Boletín Oficial del País Vasco, lo que vulnera el principio de publicidad de las normas. El Ararteko subraya en dicha resolución la necesidad de aprobar y publicar **un único protocolo para toda la Comunidad Autónoma de Euzkadi**, asegurando transparencia, igualdad y accesibilidad en el tratamiento del DCA.

La resolución también recuerda que el DCA es una condición que afecta gravemente a pacientes y familias, con una creciente demanda sanitaria, debido al envejecimiento de la población y a los avances médicos que aumentan la supervivencia en casos graves. Por ello, poder garantizar el acceso a una rehabilitación adecuada, como la ofrecida en el Hospital Aita Menni, es fundamental para maximizar la autonomía personal y la calidad de vida de las personas con esta enfermedad.

1.7. Seguridad

El Ararteko, tras examinar los pilares y los fundamentos competenciales de la regulación actual de la **tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad**, concluye que la regulación mediante ordenanza municipal de circulación, de los usos de las vías urbanas, no es ilimitada, sino condicionada, porque no puede contradecir o vulnerar la legislación sectorial analizada en la resolución, pero no implica en ningún caso el establecimiento de un régimen uniforme para todas las entidades locales.

En este contexto, estima el Ararteko que el derecho a la parada o estacionamiento en las zonas reservadas para carga y descarga, siempre que no se ocasionen perjuicios a los peatones o al tráfico, es una exigencia básica de obligado cumplimiento para todas las administraciones locales del Estado, quienes disponen de un margen de actuación para desarrollar y decidir sobre los términos de su ejercicio, dentro del marco diseñado por el [Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, que regula las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad](#) y el [Decreto 50/2016, de 22 de marzo, que regula la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad](#).

Así las cosas, en opinión del Ararteko, cuando las citadas normas limitan el derecho a que no se ocasionen perjuicios al tráfico, no se están refiriendo a la obstaculización de las tareas de carga y descarga, porque es evidente que, *per se*, estacionar en zona de carga y descarga dentro de los horarios habilitados va a suponer ciertas molestias y obstáculos a las personas usuarios de dichas zonas. Por ello, esta institución concluye que esas normas añaden un plus de gravedad para prohibir la parada o el estacionamiento, concretamente, que el vehículo aparcado suponga un obstáculo para el tráfico que constituya un riesgo u obstáculo a la circulación.

No se trata de convertir las zonas de carga y descarga en zonas de estacionamiento reservado para los titulares de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, dejando sin efecto aquéllas, sino de que los ayuntamientos busquen fórmulas o mecanismos de equilibrio entre los intereses de los vehículos destinados a labores de carga y descarga y aquellos que exhiban de forma visible en el interior del vehículo la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, sin menoscabo de ninguno, para lo cual deberán efectuar un juicio de ponderación sobre el carácter necesario, justificado y proporcionado de las limitaciones que supongan, en atención al fin perseguido. Se trata de la [Resolución del Ararteko de 12 de febrero de 2024](#) (también referenciada en el capítulo II de este informe, dentro del apartado relativo al área de Seguridad). Esta resolución no ha sido aceptada por el Ayuntamiento).

2. Contexto normativo y social

En este apartado, se abordarán exclusivamente aquellas disposiciones legislativas que, sin pretensión de exhaustividad, resulten relevantes en el contexto del presente informe. La selección se basa en los cambios introducidos en el ordenamiento jurídico que, por su alcance o impacto, se consideran de especial interés para los temas analizados.

2.1. Novedades legislativas en el nivel estatal

2.1.1. El 17 de febrero de 2024, se publicó en el Boletín Oficial del Estado (BOE) la reforma del [artículo 49 de la Constitución Española](#), sustituyendo el término “disminuido” por “personas con discapacidad”, siguiendo el consenso sobre el término a nivel internacional. Esta modificación busca actualizar y mejorar la protección de este colectivo, garantizando la igualdad y la inclusión social.

Además, la reforma incluye medidas específicas para mujeres y menores con discapacidad. También incorpora específicamente el principio de accesibilidad universal e introduce importantes modificaciones que inciden en el desarrollo de políticas y legislación, teniendo que contar para ello con las organizaciones y con las propias personas con discapacidad.

2.1.2. La [Ley 3/2024, de 30 de octubre](#), para mejorar la calidad de vida de personas con Esclerosis Lateral Amiotrófica y otras enfermedades o procesos de alta complejidad y curso irreversible, ha supuesto un avance significativo en la protección y atención integral de las personas que enfrentan enfermedades graves e irreversibles, que requieren cuidados complejos y una respuesta urgente, como la Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA).

La ley establece medidas clave, como la agilización de trámites administrativos para el reconocimiento de la discapacidad y la dependencia, la integración efectiva de los sistemas sanitarios y sociales, y el fortalecimiento de los recursos y servicios especializados.

Además, la norma no solo busca garantizar los derechos específicos que establece, sino también asegurar que las personas afectadas puedan acceder a cualquier otro derecho, ventaja o servicio más beneficioso previsto en el ordenamiento jurídico. Así, se promueve una respuesta integral, eficiente y humanizada que mejore la calidad de vida de quienes enfrentan estas condiciones, respetando su dignidad y la de sus familias.

2.2. Novedades legislativas en el nivel autonómico

El [Decreto 78/2024, de 18 de junio](#), relativo a la respuesta a la diversidad en el marco de un sistema educativo inclusivo,

fue publicado en el Boletín Oficial del País Vasco el 28 de junio. Esta norma se centra en las necesidades específicas de apoyo educativo de los alumnos de centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y se aplica a todos los centros sostenidos con fondos públicos. Introduce aspectos que consideramos positivos y que pueden contribuir al avance en la garantía del derecho a una educación inclusiva.

Los cambios en los ámbitos social, educativo y legal hacen necesario actualizar la normativa que regula la atención a la diversidad del alumno. Los conceptos de integración y compensación de desigualdades han dado paso a enfoques centrados en la inclusión y la equidad. Del mismo modo, la atención dirigida específicamente al alumnado con necesidades educativas especiales o, en un sentido más amplio, con necesidades específicas de apoyo educativo, ha evolucionado hacia un enfoque universal. Este nuevo enfoque prioriza el derecho del alumno a contar con medidas y apoyos personalizados que promuevan su desarrollo integral y su aprendizaje.

3. Otras actuaciones del área

3.1. El Ararteko siempre ha considerado que la labor que desempeñan las **asociaciones que trabajan en este ámbito** en la CAPV enriquece nuestro quehacer actuando como antenas transmisoras de la realidad del colectivo, por lo que resulta obligado agradecer la colaboración permanente que han mostrado hacia esta institución.

En el presente ejercicio hemos tenido la oportunidad de seguir en contacto con las asociaciones [Elkartu](#), [Fekoor](#), [Eginaren EGINEZ](#), Once, Begisare y [Euskal Gorrak](#) con la finalidad de tratar temas que, como colectivos de personas con discapacidad, les afectan y, en su caso, tramitar las quejas o reclamaciones concernientes.

3.2. Declaración del Ararteko en el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el 3 de diciembre de 2024. (Véase igualmente el capítulo IV de este informe).

4. Síntesis de la actividad del área

4.1. Como se puede constatar, los asuntos que la ciudadanía ha trasladado al Ararteko solicitando su intervención en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad son constantes a lo largo de estos años.

La **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible** de las Naciones Unidas se compromete a que **nadie se quede atrás** y para lograr dicho objetivo es necesario tener en cuenta a las personas con discapacidad.

La gran aportación que supuso la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad fue la de enmarcar el tratamiento de la discapacidad desde el prisma de los derechos humanos. La Agenda 2030 y los ODS, si bien no resultan vinculantes, han puesto de relieve que la sostenibilidad, además de la dimensión ambiental, tienen también una dimensión social ya que la **discapacidad y la accesibilidad forman parte del desarrollo sostenible**.

La discapacidad está incluida en la Agenda 2030 y, de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que componen dicha agenda, son varios los que incluyen referencias concretas a las personas con discapacidad: el Objetivo 3 sobre una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades; el ODS 4 sobre educación inclusiva, equitativa y de calidad; el ODS 8 sobre crecimiento económico, pleno empleo y trabajo digno; el ODS 10 sobre la necesidad de reducir desigualdades; el ODS 11 sobre ciudades inclusivas y sostenibles y el ODS 17 sobre la revitalización de las alianzas necesarias para la implementación de la Agenda.

Por ello, es obligado reconocer a las personas con discapacidad como **verdaderos sujetos de derechos**, con las mismas posibilidades que el resto de la ciudadanía. Es labor de todos, de la sociedad en general, y de los poderes públicos, en particular, el aspirar a más y abogar por un cambio de mentalidades y de paradigmas a la hora de diseñar nuestras ciudades, de organizar los recursos sociales, de concebir el ocio y el deporte, de imaginar y de practicar nuestras relaciones personales. La diversidad de funcionalidades del ser humano debe presidir ese cambio desde el respeto y la consideración a la pluralidad de nuestras capacidades.

4.2. Atendiendo a los ODS, es preciso subrayar que el **derecho a la educación** constituye un derecho fundamental vinculado a la dignidad humana que conforme también reconoce el art. 27 de la Constitución Española, tiene por objeto garantizar el pleno desarrollo de la personalidad. En ese sentido, la CE asumiendo los postulados del Derecho Internacional, atribuye, con carácter general, a “todos” el derecho a la educación, por considerar que, como derecho humano debe ser comprendido con la mayor generosidad.

En este sentido, de acuerdo con los postulados del artículo 24 de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad, para hacer efectivo el derecho universal a la educación para las personas con discapacidad, sin discriminación y con igualdad de oportunidades, se deben establecer sistemas educativos inclusivos a todos los niveles, garantizando también el acceso general a la educación superior y al aprendizaje durante toda la vida, con el fin de reforzar el respeto por los derechos humanos, las libertades fundamentales y la diversidad humana.

4.3. Las personas con discapacidad se encuentran en una posición de **desventaja estructural**, derivada de las limitaciones en el acceso a la educación y de una mayor exposición a los efectos negativos de las crisis económicas, agravados en contextos recientes como el de la pandemia.

Estas circunstancias han generado desigualdades significativas que exigen respuestas concretas por parte de los poderes públicos.

En este contexto, se hace imprescindible garantizar el **derecho al acceso al empleo** de las personas con discapacidad mediante la adopción de **medidas de acción positiva**. Estas deben orientarse a corregir las desigualdades existentes, promover la igualdad de oportunidades y asegurar el ejercicio pleno de sus derechos laborales.

Es fundamental diseñar y ejecutar políticas públicas efectivas que contemplen medidas específicas para **garantizar la inserción laboral de este colectivo**, abarcando desde la capacitación y la formación profesional hasta la eliminación de barreras físicas, tecnológicas y sociales que obstaculicen su participación plena en el mercado laboral. La correcta gestión de estas medidas constituye un paso ineludible en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad y en el avance hacia una sociedad más inclusiva y equitativa.

4.4. También, resulta preciso insistir en que la **accesibilidad universal** sigue siendo una **asignatura pendiente** en nuestra sociedad, en los espacios públicos, en las edificaciones y, en el acceso a los distintos servicios prestados. Nos encontramos con importantes barreras que no permiten a las personas con discapacidad ejercer sus derechos para que puedan desarrollar una vida de forma independiente, participando activamente en la comunidad.

A estos efectos, dicho principio obliga a todos los poderes públicos a que adopten como **premisa en sus actuaciones** el concepto de accesibilidad universal con el fin de promocionar un entorno que responda a la diversidad de las necesidades del conjunto de la ciudadanía, adoptando las medidas necesarias para garantizarla en edificios, establecimientos e instalaciones de concurrencia pública, instrumentos de ordenación del territorio, planes urbanísticos y proyectos de urbanización así como en los sistemas de transporte.

4.5. Asimismo, es necesario insistir en que la discapacidad reduce la capacidad económica no sólo de quien la padece, sino también de su entorno familiar: ascendientes, cónyuges y descendientes, quienes han de asumir en su día a día una serie de gastos adicionales que limitan su renta real disponible. En este sentido, son deseables **medidas fiscales que tomen en consideración ese mayor esfuerzo económico** al que tienen que hacer frente las personas con discapacidad, para poder incorporarse a la sociedad y participar en ella de una manera normalizada.

4.6. Un sistema sanitario accesible e inclusivo es esencial para garantizar el derecho a la **salud** de las personas con discapacidad. Este debe asegurar la **accesibilidad universal en instalaciones y servicios, facilitar el acceso a productos de apoyo personalizados y fomentar la coordinación sociosanitaria** para responder a las necesidades de cada persona.

Asimismo, es fundamental promover la **participación** de las personas con discapacidad en el diseño y evaluación de las políticas sanitarias, garantizando la igualdad de condiciones en todos los procesos.

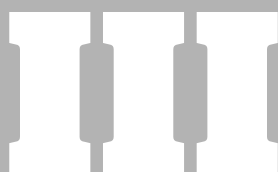
4.7. Para concluir, el Ararteko reitera que es preciso tomar conciencia de que trabajar por garantizar los derechos de las personas con discapacidad exige a las administraciones públicas vascas mantener permanentemente la **visión transversal de la diversidad funcional en la agenda**

institucional, de forma que sea una constante tanto en la planificación como en la ejecución de todas las políticas públicas que pudieran afectarles.

En este sentido, resulta también decisivo que las administraciones públicas desarrollen actuaciones de sensibilización, promoción y formación dirigidas a la transformación cultural del conjunto de la sociedad en clave de igualdad de oportunidades y no discriminación y a posibilitar su mayor conocimiento sobre esta realidad, sus causas y consecuencias.

Personas mayores y personas en situación de dependencia

Capítulo



4

Antecedentes



El Ararteko ha puesto un énfasis especial en garantizar los derechos del **creciente y diverso colectivo de personas mayores, cuya proporción sigue aumentando entre la población vasca**. Dentro de este grupo, alrededor del 80% son personas menores de 80 años que llevan una vida autónoma, mientras que el 20% restante está compuesto por mujeres en su mayoría, mayores de 80 años, que necesitan apoyo para realizar actividades básicas de su día a día. Las necesidades de estas personas están profundamente influenciadas por su estado de salud, su nivel de dependencia y su capacidad económica. Además, factores como los apoyos familiares y sociales, y la accesibilidad del entorno, tienen un impacto significativo en su calidad de vida.

El papel de las personas mayores en la sociedad sigue siendo de gran relevancia. Su aportación en ámbitos como la transmisión de conocimiento, el cuidado de los familiares y la creatividad subraya la necesidad de **políticas públicas que promuevan su participación activa**. Estas políticas deben reconocer las oportunidades que ofrece la vejez y garantizar que las personas mayores tengan voz e influencia en las decisiones que afectan a sus vidas y a la sociedad en su conjunto. En este contexto, cabe señalar que las personas mayores que necesitan apoyo para actividades básicas

representan aproximadamente el 80% del total de personas en situación de dependencia, mientras que el 20% restante corresponde a personas con discapacidad.

En su labor, el Ararteko ha examinado las **cuestiones relacionadas con la dependencia** desde dos perspectivas complementarias. Por un lado, ha analizado cómo los **servicios sociales y sanitarios responden a las necesidades de quienes están en situación o en riesgo de dependencia, independientemente de su edad**. En este ámbito, todas las quejas relacionadas con dependencia se agrupan, aunque aquellas que afectan a personas con discapacidad menores de 65 años se estudian con mayor profundidad en otras áreas, como el informe específico sobre infancia y adolescencia y en el de las personas con discapacidad. Por otro lado, se presta atención a los **asuntos que afectan directamente a las personas mayores**, adoptando un enfoque basado en los derechos humanos que pone el acento en su empoderamiento y las considera como titulares de derechos, más allá de meros beneficiarios de apoyo social.

El envejecimiento de la población, el aumento de la esperanza de vida y los cambios en las estructuras familiares –derivados, entre otros factores, de la incorporación de las mujeres al mercado laboral y el incremento de la soledad– están transformando profundamente el panorama social en nuestra comunidad. Estos cambios, sumados a los nuevos enfoques en derechos humanos, han generado la necesidad de replantear las políticas sociales y los modelos de atención, especialmente para quienes requieren cuidados prolongados por su situación.

Por último, la llegada a la vejez de la denominada generación del “baby boom” en los próximos años presenta un **desafío demográfico que exige una planificación cuidadosa y adaptada**. Este reto invita a prever y ajustar los recursos disponibles, asegurando una respuesta sostenible y justa ante el envejecimiento progresivo de la sociedad vasca.

1. Quejas destacadas

✓ Datos más relevantes

En el presente ejercicio se han recibido 64 quejas relacionadas con esta área, cifra que teniendo en cuenta el número de asuntos tratados en este ámbito en los años anteriores, reflejan un aumento significativo.

En el presente año los problemas tratados por el Ararteko en relación con las **personas en situación de dependencia** muestran cierta continuidad con los de años anteriores, aunque hemos de señalar que las quejas relacionadas con dilaciones en la tramitación de las valoraciones de dependencia se han reducido considerablemente en el último período. La disminución observada en las reclamaciones presentadas sugiere, por lo tanto, una mejora en la gestión de estos procedimientos por las diputaciones forales. Si bien la ausencia de datos estadísticos concluyentes impide una afirmación categórica en este sentido, sí se aprecia que las medidas que se han adoptado han contribuido a una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes, permitiendo una mejor adecuación a los plazos legalmente establecidos.

Por otro lado, siguen siendo recurrentes las quejas en las que las personas reclamantes muestran su disconformidad con la valoración del grado de dependencia. Estas reclamaciones reflejan el desacuerdo de algunas personas con los resultados obtenidos en el proceso de evaluación, lo que pone de manifiesto la necesidad de seguir trabajando para garantizar la transparencia y la claridad en los procedimientos de evaluación. Además, persisten las quejas vinculadas a la denegación de prestaciones, ya sea por incumplimiento de los requisitos para su acceso o por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la concesión de las ayudas.

Asimismo, se han registrado casos de rechazo a solicitudes de traslado de residencia, lo que genera dificultades para aquellas personas que buscan acceder a recursos más cercanos o adecuados a su entorno familiar. A esto se suma la persistente falta de plazas en recursos asistenciales, tanto en centros residenciales como en centros de día o en viviendas comunitarias.

En 13 de los expedientes tramitados, la administración contra la que se dirigía la queja ha sido el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Álava, 22 han sido contra el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, 8 contra el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, 5 contra el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, dos contra la Mancomunidad de Durangoaldea, y un caso referido a los siguientes ayuntamientos: Getxo, Barakaldo, Mancomunidad del Txorierri y, Ayuntamiento de Bilbao.

✓ Algunos asuntos más destacados

1.1. Como en ejercicios anteriores, se siguen recibiendo quejas que muestran disconformidad con la **valoración de la dependencia**. En esta cuestión, el Ararteko informa a las personas reclamantes de la imposibilidad de llevar a cabo una valoración distinta al respecto, ya que se trata de un supuesto de discrecionalidad técnica de la administración, para el que la institución no dispone de capacidad o elementos de juicio necesarios para poder emitir una opinión diferente sobre los aspectos relativos al diagnóstico técnico. No obstante, se orienta a las personas reclamantes a solicitar el informe técnico de la aplicación del Baremo para la Valoración de la Dependencia (BVD) (en caso de que no haya sido ya aportado con la resolución administrativa donde se recoge el grado de dependencia asignado), con el fin de que puedan indicar expresamente a la administración con qué valoración de tareas o frecuencias no están de acuerdo, pues difícilmente una revisión de la valoración genérica, sin modificación de las puntuaciones asignadas a cada ítem, dará valoraciones distintas.

1.2. Otro pequeño grupo de quejas se refiere al **precio público del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)** y, vinculado a él, a la cantidad que la persona usuaria ha de pagar. En los casos que afectaban a servicios residenciales, las personas usuarias no estaban tomando en consideración, en sus reclamaciones, las donaciones de patrimonio realizadas en años precedentes, lo que afectaba al cálculo de su capacidad económica. En el caso del SAD, las quejas, sin cuestionar generalmente la calidad del servicio recibido, se centran en la cuantía de las tarifas y su comparación con la oferta del sector privado. Esta cuestión ya fue recogida en el informe extraordinario sobre la situación de los servicios sociales municipales, publicado por esta institución en 2016 (presentado con mayor exhaustividad en el capítulo IV del informe anual del referido año), donde se constató la competencia que la oferta de personas cuidadoras del sector privado, con unos precios “de mercado” bajos, supone para la oferta pública de asistencia domiciliaria. A este respecto, resulta relevante señalar que, en algunos contextos, como el del Ayuntamiento de Bilbao, se han adoptado medidas que han supuesto un incremento en el precio público del SAD, e incluso se ha tenido en cuenta el patrimonio de las personas usuarias como un factor determinante en el cálculo de la cuantía a abonar. Esta política, que busca una mayor equidad en el acceso al servicio y una mejor financiación de este, ha generado cierta controversia y ha sido objeto de algunas de las quejas recibidas, al considerar algunos usuarios y usuarias que supone una carga económica adicional y que dificulta el acceso al servicio para determinados colectivos.

1.3. Por otro lado, hemos de señalar que siguen siendo recurrentes las quejas recibidas en el Ararteko en las que se muestra **disconformidad con las diferencias territoriales existentes en la regulación de las prestaciones económicas para personas en situación de dependencia**.

La estructura competencial de los Servicios Sociales vascos se caracteriza por un alto grado de descentralización, dividiéndose en atención primaria (municipal) y secundaria (diputaciones forales de Álava, Gipuzkoa y Bizkaia). La [Ley 27/1983, de 25 de noviembre](#), de Relaciones entre las Instituciones Comunes de la Comunidad Autónoma y los Órganos Forales de sus Territorios Históricos, otorga a los territorios históricos plena capacidad normativa en sus ámbitos de decisión, lo que conlleva, como se ha evidenciado en quejas recibidas en el Ararteko, las diferencias en la regulación de las prestaciones económicas para personas en situación de dependencia, particularmente en la Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) y en la Prestación de Asistencia Personal (PEAP).

Si bien los requisitos de acceso a la PECEF se basan en criterios comunes establecidos en el [Decreto 185/2015](#), de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema vasco de Servicios Sociales, existen diferencias significativas entre territorios al comparar la PECEF con otras prestaciones, como la PEAP. La PEAP implica la contratación formal de un servicio (con una persona o empresa, nunca un familiar) mientras que la PECEF es una ayuda económica que se concede a personas en situación de dependencia para que puedan ser atendidas, en su propio domicilio, por un familiar o persona de su entorno cercano, sin contratación formal.

En este contexto, Gipuzkoa destaca por su apuesta por la PEAP, facilitando el acceso a esta prestación a personas dependientes de todas las edades. En cambio, Bizkaia establece un límite de edad (entre 18 y 65 años) para acceder a la PEAP. Esta divergencia en la regulación impacta directamente en las opciones disponibles para las personas dependientes en cada territorio.

La Diputación Foral de Gipuzkoa ha justificado su enfoque en la PEAP, argumentando la potenciación del cuidado profesional, la autonomía de las personas y familias en la selección de cuidadores, la lucha contra la economía sumergida, la garantía de calidad de los cuidados y la protección de los derechos laborales. Para impulsar la PEAP, Gipuzkoa ha adoptado determinadas medidas como la ampliación de la diferencia entre las cuantías máximas de la PEAP y la PECEF, y el establecimiento de nuevas limitaciones y requisitos para la PECEF. La PEAP, al permitir la contratación de un asistente personal, facilita que las personas dependientes puedan permanecer en sus hogares por más tiempo. Esta opción, con mayor flexibilidad y control sobre los cuidados, se presenta como una alternativa que favorece la permanencia en el domicilio.

Si bien el Ararteko no puede cuestionar las decisiones de cada diputación foral dentro de su marco competencial, es comprensible el malestar expresado en las quejas recibidas ante las diferencias territoriales existentes. Cada diputación decide sus criterios de acceso a las prestaciones, siempre respetando la normativa básica, pero esto no impide que la ciudadanía pueda expresar sus inquietudes y proponer mejoras por medio de los cauces legales correspondientes.

1.4. Otro grupo de quejas que se han tramitado en el Ararteko en el presente ejercicio tiene que ver con las prestaciones económicas previstas para las personas en situación de dependencia. En algunos casos han tenido que ver con minoraciones de las cuantías de estas prestaciones por compatibilidad con otros servicios; la extinción de la prestación por el incumplimiento de la obligación de asistir a una formación tras el acceso a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF); la extinción de la prestación económica de asistencia personal (PEAP), por la existencia de parentesco de la asistente personal con la persona dependiente, o por incumplimiento de los requisitos exigidos a las personas que ejercen las funciones de asistente personal; por disconformidad con los procedimientos de reintegro incoados por las prestaciones indebidamente percibidas; por la incompatibilidad prevista con otros servicios. En los casos analizados, se constató que la actuación de las administraciones concernidas había sido correcta.

A modo de ejemplo, podemos referirnos a la queja planteada por una persona que reside en Gipuzkoa, en la que mostraba su disconformidad con una resolución del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, por la que se había solicitado el reintegro de la prestación económica de asistente personal (PEAP), que percibía un familiar en situación de dependencia. La Diputación Foral de Gipuzkoa señaló en su resolución que **la persona contratada para el cuidado no cumplía con los requisitos de cualificación profesional exigidos por la normativa**, ya que no poseía ninguna de las titulaciones o certificaciones de profesionalidad establecidas en el [Decreto Foral 6/2023, de 18 de abril](#), por el que se regulan las prestaciones económicas de la [Ley 39/2006, de 14 de diciembre](#), de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El mencionado Decreto Foral 6/2023 establece que las personas que ejerzan las funciones de asistente personal deben tener la cualificación profesional de Atención Socio-sanitaria a Personas en el Domicilio, establecida por el [Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero](#), por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional. Esto se acredita mediante títulos o certificados específicos. La persona contratada por la familia no cumplía con este requisito.

La normativa que regula la PEAP permite a la administración iniciar un procedimiento de reintegro cuando se constata la percepción indebida de una prestación, como era el caso. Sin embargo, la familia alegaba que había actuado de buena fe, ya que la cuidadora tenía un curso organizado por el Grupo SII y avalado por el Gobierno Vasco. Además, señalaba que la entidad foral les había comunicado el inicio del procedimiento de reintegro varios meses después de haber comunicado el cambio de cuidadora.

El Departamento de Políticas Sociales de la Diputación informaba de que realizadas las oportunas comprobaciones había constatado que la persona contratada no poseía ninguna de las titulaciones o certificaciones de profesionalidad establecidas en la citada disposición. Por ello, confirmada dicha situación, la administración había iniciado el procedimiento de reintegro reclamando la devolución de una prestación económica percibida indebidamente, conforme a la normativa de aplicación.

A estos efectos, es preciso señalar que, atendiendo a criterios de legalidad, la administración tiene derecho a solicitar el reintegro de las cantidades percibidas, cuando no se cumplen los requisitos normativos, independientemente de la confianza generada por sus actos.

A este respecto, hemos de señalar que los tribunales de justicia destacan la importancia del cumplimiento de las obligaciones establecidas para la percepción de las ayudas sociales, incluso en casos de desconocimiento por las personas beneficiarias, destacando la rigurosidad en la aplicación de las normas relacionadas con el uso de recursos públicos e insistiendo en la necesidad de cumplir con los requisitos establecidos para su otorgamiento.

Asimismo, la doctrina considera que en este ámbito prevalece la responsabilidad de reintegrar lo indebidamente percibido sobre circunstancias como la buena fe del beneficiario, o sobre posibles fallos en el funcionamiento de la administración, subrayando la exigencia de una aplicación estricta de las disposiciones legales. (STSJ de Madrid, n.º 256/2009, de 30 de marzo de 2009; STSJ Cataluña, n.º 3864/2022, de 9 de noviembre y STJ Navarra, n.º 330/2023, de 22 de noviembre)

El Ararteko, basándose en la normativa y la jurisprudencia citada, consideró que la actuación de la Diputación Foral de Gipuzkoa se ajustaba a Derecho.

1.5. Varias quejas estaban motivadas por la **disconformidad con la atención recibida en centros residenciales**, bien por déficits en la higiene, por la poca supervisión en algunos momentos y lugares, la falta de dotación de personal suficiente, etc. En el presente ejercicio podemos indicar que dichas denuncias han sido formuladas en relación con **recursos residenciales situados en los tres territorios históricos**.

En el análisis de las quejas tramitadas se ha podido comprobar que los servicios de inspección de las tres diputaciones forales han intervenido de manera adecuada, investigando los hechos con minuciosidad, proponiendo mejoras en los centros y, realizando el seguimiento de su cumplimiento.

En todo caso, hemos de constatar un **importante aumento de quejas presentadas ante el Ararteko por familiares de personas usuarias de residencias en relación con la gestión de objetos personales**, especialmente prótesis dentales y audífonos.

La principal problemática radica en la pérdida de dichos objetos. La respuesta inicial de la dirección de los centros

tiende a señalar que la responsabilidad de velar por los objetos recae en la persona residente y sus familiares, eximiendo al centro de responsabilidad y alegando que esta circunstancia se encuentra estipulada en el contrato de admisión.

Sin embargo, los familiares argumentan la **necesidad de una mayor supervisión por parte del personal de la residencia, especialmente en aquellos casos en los que los residentes sufren de deterioro cognitivo importante**.

Es fundamental destacar que, tanto las prótesis dentales, como los audífonos, son elementos de gran importancia para la calidad de vida de las personas residentes. La pérdida de estos objetos puede acarrear consecuencias negativas para su salud, bienestar y comunicación, especialmente en el caso de los audífonos, cuyo elevado coste económico y la falta de estos pueden generar aislamiento y dificultades en la comunicación. Por ello se plantea la necesidad de exigir a los centros una mayor vigilancia y control sobre los objetos personales de los residentes, quizás estableciendo unas pautas de actuación claras y efectivas que permitan prevenir su pérdida y garantizar su adecuada conservación.

1.6. Como se ha reseñado también en el capítulo II de este informe, dentro del apartado relativo al área de salud, en su [Resolución de 11 de diciembre de 2024](#), el Ararteko recomienda al Departamento de Salud del Gobierno Vasco eliminar el límite de edad establecido en los protocolos de derivación de pacientes con daño cerebral adquirido (DCA) a la unidad concertada del Hospital Aita Menni. Dicho criterio, fijado en 60 o 65 años según el territorio, es calificado como un caso de “edadismo”, es decir, discriminación por edad, carente de justificación objetiva y contraria a los principios de igualdad y no discriminación recogidos en diversas normativas nacionales e internacionales.

El Ararteko constató que el límite de edad excluía automáticamente a pacientes mayores, independientemente de que cumplieran los demás criterios clínicos requeridos. Esta situación es incompatible con la legislación vigente, que garantiza el acceso igualitario a las prestaciones sanitarias incluidas en la cartera básica del Sistema Nacional de Salud.

Además, se constató que los protocolos aplicados en los tres territorios históricos no habían sido publicados en el Boletín Oficial del País Vasco, lo que vulnera el principio de publicidad de las normas. El Ararteko subraya, en dicha resolución, la necesidad de aprobar y publicar un único protocolo para toda la Comunidad Autónoma de Euskadi, asegurando transparencia, igualdad y accesibilidad en el tratamiento del DCA.

La resolución también recuerda que el DCA afecta gravemente a pacientes y familias, con una creciente demanda sanitaria, debido al envejecimiento de la población y a los avances médicos que aumentan la supervivencia en casos graves. Por ello, poder garantizar el acceso a una rehabilitación adecuada, como la ofrecida en el Hospital Aita Menni, es fundamental para maximizar la autonomía personal y la calidad de vida de las personas con esta enfermedad.

2. Otras actuaciones del área

2.1. Presencia en actos foros y jornadas

- El Ararteko acudió a la presentación del **informe de conclusiones sobre la nueva longevidad**, que surgió del proceso de participación público social **Agenda Nagusi 2023**. Organizó el evento el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del Gobierno Vasco.
- Participación del Ararteko en las **Jornadas sobre buenas prácticas en atención a las personas mayores**, organizada por la Unión de Pensionistas por la Democracia (en adelante UDP) el 26 de junio de 2024.
- Participación del Ararteko en la jornada «*El hogar del mañana: una mirada constructiva del Servicio de Ayuda a Domicilio*», organizada por Eder Arretak, empresa gestora de servicios sociosanitarios.

2.2. Relaciones con asociaciones

En el marco de su compromiso con la defensa de los derechos de las personas mayores, la institución del Ararteko ha mantenido un diálogo continuo con las asociaciones que trabajan en este ámbito en la CAV., cuya labor como transmisoras de la realidad del colectivo es altamente valorada por el Ararteko, que agradece su colaboración constante.

En el presente ejercicio, se han mantenido reuniones **con la Fundación HelpAge Internacional España**, que realizaron una presentación del Servicio Estatal de Atención a personas mayores (SEAM). Este servicio gratuito busca mejorar la información y la atención proporcionada a las personas mayores que se enfrentan a situaciones de discriminación por edad.

El **informe** presentado por la fundación, que analiza las consultas recibidas por el SEAM, revela tres motivos principales de consulta: información sobre prestaciones y servicios, brecha digital y cuidados. Además, destaca diversas realidades sobre la discriminación por edad que sufren las personas mayores.

El informe propone diversas medidas para mejorar la calidad de vida de las personas mayores y proteger sus derechos, entre las que destacan la sensibilización sobre la discriminación por edad, el fortalecimiento de la atención a las personas mayores y la garantía de acceso a la justicia.

En definitiva, el informe del SEAM ofrece una valiosa perspectiva sobre la situación actual de las personas mayores en España y sobre la discriminación por razón de edad a la que se enfrentan. Sus conclusiones y recomendaciones son

un instrumento útil para orientar las políticas públicas y las acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida y el bienestar de este colectivo.

Por otra parte, nos informan de que HelpAge International ha participado activamente en diversos foros y eventos internacionales para abogar por la aprobación de la **Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas Mayores**. La organización ha presentado informes, organizado eventos y trabajado en estrecha colaboración con otras organizaciones de la sociedad civil y gobiernos para avanzar en este objetivo. A estos efectos nos han facilitado un extenso **informe** en el que se da cuenta de las actuaciones que se han seguido desde la fundación con dicha finalidad.

3. Síntesis de la actividad del área

3.1. El Ararteko, en coherencia con lo expuesto en informes anteriores, afirma que el **Sistema Vasco de Servicios Sociales** debe ser integral y de calidad, concebido como un pilar fundamental del Estado del Bienestar, **capaz de asegurar los derechos de las personas mayores y en situación de dependencia, con una cobertura universal y de responsabilidad pública**. En línea con la definición que realiza la OMS sobre envejecimiento activo, las políticas públicas deben promover la independencia, la participación, la dignidad, la asistencia y la autorrealización, permitiendo a las personas desarrollar su potencial de bienestar físico, social y psicoafectivo a lo largo de sus vidas. Por ello, es fundamental fomentar programas intergeneracionales que contribuyan a un cambio en la conciencia social y promuevan una visión positiva del envejecimiento.

3.2. El Ararteko, mediante su labor de garante de derechos y libertades, ha constatado la **clara preferencia de las personas mayores en Euskadi por afrontar situaciones de dependencia en sus propios domicilios**. En este sentido, los servicios sociales, deben desempeñar un papel activo en la superación del aislamiento que sufren muchas personas mayores, agravado por la pandemia, adoptando **medidas eficaces para facilitar la permanencia en su entorno**. Esto incluye el acceso a prestaciones económicas, ayudas a domicilio, productos de apoyo, adaptación de viviendas, centros de día y ocupacionales, estancias temporales en residencias, programas de apoyo a cuidadores y servicios de promoción de la autonomía personal.

Para lograrlo, es fundamental garantizar la financiación adecuada de los servicios de cuidados, teniendo en cuenta el envejecimiento demográfico y las necesidades de las personas en situación de dependencia. No podemos olvidar la importancia de la perspectiva de género en el diseño de las políticas de cuidados, para evitar perpetuar desigualdades y discriminaciones. El cuidado de personas familiares en situación de dependencia debe ser una elección libre, crítica

y corresponsable, con límites de tiempo y apoyos adecuados, tanto para la persona cuidada como para la cuidadora.

3.3. La política de cuidados debe ser transversal, sistémica, preventiva, inclusiva y de curso vital, abarcando todo el ciclo vital de la persona que necesita cuidados. Además, debe contar con mecanismos de apoyo para situaciones urgentes o complejas, especialmente en la coordinación entre los ámbitos social y sanitario.

3.4. Tal y como se ha reseñado en el capítulo II de este informe, la persistencia de prácticas edadistas en el ámbito sanitario contraviene estos principios fundamentales. La resolución del Ararteko de 11 de diciembre de 2024, que recomienda al Departamento de Salud del Gobierno Vasco eliminar el límite de edad en los protocolos de derivación de pacientes con daño cerebral adquirido (DCA) a la unidad concertada del Hospital Aita Menni, es un claro ejemplo de ello.

El Ararteko, en línea con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros organismos internacionales, ha calificado este límite de edad como un caso de “edadismo”, es decir, discriminación por edad, carente de justificación objetiva y contraria a los principios de igualdad y no discriminación. Esta práctica, que excluye automáticamente a pacientes mayores de 60 o 65 años (según el territorio) independientemente de que cumplan los demás criterios clínicos requeridos, vulnera el derecho a la igualdad en el acceso a las prestaciones sanitarias.

En consecuencia, resulta imprescindible establecer mecanismos eficaces para erradicar el edadismo y así poder garantizar la igualdad en el acceso a los servicios sociales y sanitarios, como una prioridad en las políticas públicas de Euskadi.

3.5. En lo que respecta a la atención residencial, se reitera la necesidad de **avanzar con decisión hacia un modelo centrado en la persona, donde la autodeterminación y el proyecto vital de cada individuo sean el eje central**. El respeto a la dignidad, los derechos, las preferencias y la búsqueda del bienestar personal son valores fundamentales

en este modelo, incluso en situaciones de deterioro cognitivo grave. La aplicación práctica de este enfoque requiere sensibilización y formación adecuadas, la formulación de nuevos roles profesionales, la revisión de sistemas organizativos y el diseño de intervenciones coherentes con este nuevo paradigma, en muchos casos de la mano del Tercer Sector.

Debemos insistir en la necesidad de **incrementar el número de plazas en recursos residenciales para personas en situación de dependencia**, dando respuesta a las demandas ciudadanas y cumpliendo con los objetivos y medidas establecidos en el Plan Estratégico de Servicios Sociales y los Mapas de Servicios Sociales territoriales.

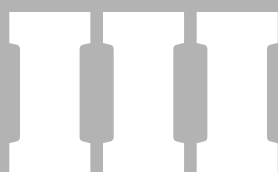
3.6. En este contexto, hemos de destacar la importancia fundamental del **espacio comunitario y el papel esencial del Tercer Sector Social (TSS)** en la sociedad vasca. Se ha reconocido la contribución significativa de familias, ciudadanía y el TSS mediante diversas iniciativas, tanto informales como formales, en el ámbito de los cuidados.

Por ello, es necesario seguir impulsando un modelo de cuidados con responsabilidad pública y comunitaria, donde el liderazgo público y la cooperación intersectorial sean pilares fundamentales. En este sentido, el **TSS juega un rol insustituible en la defensa de los derechos de las personas mayores**, promoviendo la participación social, la sensibilización, la detección de nuevas necesidades y la innovación en la atención.

3.7. Finalmente, es preciso subrayar que las políticas públicas deben reconocer y promover activamente el papel fundamental de las **personas mayores como agentes de cambio social**. Su participación activa y su valiosa contribución son esenciales para la transformación de nuestra sociedad. Es imprescindible otorgarles el protagonismo, la capacidad de intervención social y la interlocución que les corresponde. Las diversas iniciativas en las que Euskadi está comprometida, impulsadas en colaboración con el Tercer Sector, son herramientas clave para mejorar su calidad de vida y canalizar su energía y experiencia en la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

Personas inmigrantes y diversidad cultural

Capítulo



5

Antecedentes



En este apartado se recogen las actuaciones del Ararteko que afectan a los derechos de las personas inmigrantes, como personas destinatarias de las políticas de las administraciones públicas vascas. Además, se señalan algunas de las características y novedades más significativas que afectan a la acogida e integración de las personas inmigrantes y refugiadas, así como a sus derechos.

1. Quejas destacadas

En este apartado se llama la atención sobre algunas de las quejas tramitadas por el Ararteko en las que el elemento del origen nacional ha tenido un peso específico. En el Informe de la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko se analizan también aquellas relativas a las dificultades que sufren las personas migrantes menores de edad que residen en la CAE. Asimismo, en otras áreas del Ararteko, también se han recopilado las actuaciones que afectan a personas migrantes, por lo que nos remitimos a las mismas para su conocimiento.

1.1. Discriminación por razón del origen nacional

1.1.1. 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. 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. 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 tratar de poner en marcha una **estrategia restaurativa**, por lo que presentó una solicitud ante la institución del Ararteko para que valorase la posibilidad de intervenir, con objeto de 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, en la sede del Ararteko, en el que las personas afectadas por el episodio discriminatorio y el resto de las personas participantes pudieron hablar sin restricciones y llegar a acuerdos para que situaciones como ésta no vuelvan a suceder en el futuro. En opinión del Ararteko, 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. La información sobre el desarrollo del círculo restaurativo quedó recogida en la [Resolución del Ararteko, de 21 de junio de 2024](#).

1.1.2. Un número elevado de quejas denuncia la **dificultad, e incluso imposibilidad, para encontrar una vivienda**, a juicio de las personas reclamantes, por causa de su origen nacional. La demanda de vivienda de alquiler, junto al escaso número de viviendas para atender a esta necesidad básica, dificultan disponer de un alojamiento adecuado y seguro, siendo el origen nacional un factor excluyente. Lejos de mejorarse, cada año es más difícil el acceso a una vivienda de alquiler, lo que constituye un impedimento para la intervención social o el aprovechamiento académico y formativo, acarrea problemas de salud y agrava la situación de exclusión social.

1.1.3. Este año se ha tramitado una queja que tiene por motivo la exigencia de presentar el pasaporte como documento para solicitar la revisión de la solicitud de **prestación no contributiva por incapacidad**, a pesar de referir año tras año que ostenta la nacionalidad española y alegar “no se está requiriendo dicha presentación a todas las personas beneficiarias de la prestación no contributiva”. El Ararteko ha comunicado a la Diputación Foral de Álava que, con la finalidad de respetar el derecho a la igualdad de trato reconocido en la [Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación](#), se solicite la misma documentación en todos los expedientes de revisión de la prestación no contributiva, si no se está procediendo hasta ahora de esta manera.

1.1.4. Finalmente se ha recibido una queja que denunciaba un **trato discriminatorio y vejatorio de un cliente de un establecimiento turístico**. En estos casos, se ha orientado a que formulen una reclamación, con carácter previo, en el establecimiento turístico y, en su caso, en el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, así como en [Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo](#). Al igual que en otros episodios que se ponen en comunicación del Ararteko, no se dispone de información sobre si se han formulado las reclamaciones anteriores, lo que dificulta al Ararteko hacer un seguimiento sobre la respuesta administrativa a las denuncias formuladas.

1.2. Denegación, suspensión y extinción de prestaciones sociales

1.2.1. El Ararteko ha recomendado al Departamento de Economía, Trabajo y Empleo mediante la [Resolución del Ararteko, de 26 de noviembre de 2024](#), que revise la resolución de denegación del **ingreso mínimo vital (IMV) a una familia solicitante de protección internacional**, por cumplir el requisito relativo a disponer de residencia legal y efectiva de forma continuada e ininterrumpida durante al menos el año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud. En opinión del Ararteko, al disponer

del documento acreditativo de la condición de solicitante en tramitación de protección internacional de manera ininterrumpida durante más de un año, la familia acreditaba el cumplimiento de los requisitos previstos en la normativa.

1.2.2. Asimismo, el Ararteko ha recomendado, en la [Resolución del Ararteko de 4 de julio de 2024](#), la revisión de la resolución por la que declara el desistimiento de la solicitud de **renta de garantía de ingresos (RGI)** y, en consecuencia, recomienda también la revisión de la resolución que acuerda la denegación de la **prestación complementaria de vivienda**, por no ser conformes a Derecho y por no haber tomado en consideración el interés superior del menor. En opinión del Ararteko, Lanbide debería analizar la solicitud de RGI, admitiendo otros elementos probatorios diferentes del pasaporte renovado, que puedan asegurar la identidad de las personas miembros de la unidad de convivencia.

La imposibilidad de acreditar una identidad está relacionada, en este caso, con la aplicación de una normativa de un Estado nacional, que tiene soberanía para acordar la renovación de los pasaportes de los ciudadanos que residen en otro Estado, pero que exige requisitos que son difíciles o imposibles de cumplir. En el presente expediente, la unidad de convivencia afectada ha respondido al trámite de subsanación y ha acreditado los motivos por los que no puede presentar la documentación requerida. Asimismo, la denegación afecta a una familia entre cuyos miembros se encuentra una persona menor de edad, por lo que, en opinión del Ararteko, tendría también que haberse ponderado el interés superior del menor.

1.2.3. Otro problema que se ha detectado es la dificultad para **legalizar certificados de nacimiento de personas de origen ucraniano**, por la situación de guerra, lo que está suponiendo un obstáculo importante en la presentación de documentación y acreditación de requisitos.

1.3. Ejercicio del derecho a la reagrupación familiar

El Ararteko ha comunicado al Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico y al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana que las dificultades para el ejercicio del derecho a la reagrupación familiar por parte de las personas extranjeras hacen necesaria una reflexión sobre la manera en la que las administraciones públicas vascas pueden facilitar su ejercicio, por la importancia de disponer de una vivienda en el procedimiento de reagrupación familiar previsto en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. Además, ha recordado los compromisos asumidos en los diferentes planes de actuación, concretamente, en el [VI Plan intercultural de ciudadanía, inmigración y asilo, 2022-2025](#). En dicho Plan se prevé, entre los objetivos de las medidas programáticas: “*Facilitar el acceso a la vivienda de los colectivos de personas de ascendencia, origen y/o nacionalidad extranjera en igualdad de condiciones que el resto de la población vasca*”, así como, entre otras,

la “contribución de la Dirección en el estudio de las normativas actuales sobre vivienda en la CAPV y propuesta a las instancias oportunas de los cambios pertinentes para que incorporen la perspectiva intercultural”. Esta última previsión tiene una enorme relevancia, ya que la normativa de vivienda actual no está tomando en consideración las necesidades de las personas extranjeras, como son la vida en familia y el derecho a la reagrupación familiar y, en consecuencia, la importancia de acceder a una vivienda para acreditar el cumplimiento de los requisitos que la normativa exige para hacer efectivo el derecho a la reagrupación familiar.

A criterio del Ararteko, las administraciones vascas deberían asumir un papel más activo en los diferentes procedimientos administrativos que afectan a personas extranjeras que residen en la CAE.

1.4. Inscripción en el padrón municipal

1.4.1. El Ararteko ha recibido un número elevado de quejas y consultas relacionadas con las dificultades para **acceder y mantener la inscripción en el padrón municipal**. Estas dificultades están vinculadas, en gran medida, a la **escasez de viviendas adecuadas y alojamientos suficientes** para personas y familias en situación de vulnerabilidad social. Como resultado, ha aumentado significativamente el número de solicitudes de inscripción en el padrón social, una figura administrativa que permite a las personas sin domicilio, empadronarse y disponer de una dirección postal a efectos de notificaciones.

Aunque existe una normativa común que regula el procedimiento de inscripción en el padrón municipal y contempla la figura del **padrón social**, los ayuntamientos aplican **prácticas muy diversas** para gestionar estas inscripciones. Esto genera desigualdades en el acceso al padrón social.

La inscripción en el padrón municipal, y su continuidad en el tiempo, es una necesidad imperiosa, ya que constituye un requisito indispensable para acceder al sistema vasco de servicios sociales, al sistema de vivienda y al de garantía de ingresos. Sin embargo, el Ararteko ha señalado que esta exigencia, lejos de ser solo una herramienta para acreditar la residencia efectiva, se ha convertido en un requisito indispensable para el acceso a derechos sociales fundamentales. En otros sistemas públicos, como el de salud o el educativo, el padrón no actúa como requisito *sine qua non*, por lo que habría que reflexionar sobre su papel para el acceso a los servicios sociales, la garantía de ingresos y el derecho subjetivo a la vivienda.

1.4.2. El Ararteko ha recomendado al Ayuntamiento de Bilbao, mediante [Resolución de 22 de noviembre de 2024](#), la revisión de una baja en la inscripción en el padrón municipal de un ciudadano. En la recomendación propone establecer **medidas complementarias para asegurar** que las personas, que son objeto de un procedimiento de baja por inscripción indebida, tengan **conocimiento de esta actua-**

ción administrativa, entre ellas, la **utilización de diversos canales de comunicación**, coordinación con el área de Acción Social, así como con el área de Igualdad, Cooperación y Ciudadanía del Ayuntamiento. Además, recomienda informar suficientemente y en diferentes idiomas sobre la normativa de aplicación, en concreto, del procedimiento por el que se acuerda la baja en la inscripción en el padrón municipal, así como respecto a la obligación de renovar la inscripción en el caso de personas extranjeras en situación administrativa irregular y de personas que son titulares de la autorización de residencia temporal, entre otras. Estas medidas tienen como finalidad garantizar que llegue al conocimiento de las personas el contenido del acto administrativo, sin que sea suficiente con el mero cumplimiento de las formalidades administrativas. La necesidad de extremar la diligencia en la comunicación de un acto administrativo es compartida por la jurisprudencia, como ha puesto de manifiesto la resolución del Ararteko, y resulta razonable ante la multiplicidad de canales de comunicación existentes

El Ayuntamiento de Bilbao ha respondido que va a tomar en consideración las sugerencias propuestas por el Ararteko con relación a extremar las garantías. No obstante, no va a revisar la baja, por lo que esta institución ha considerado que la recomendación del Ararteko no se ha aceptado.

1.4.3. El Ararteko ha recomendado al Ayuntamiento de Bilbao, mediante [Resolución de 30 de agosto de 2024](#), la **revisión de la baja en la inscripción padronal a una persona inmigrante con autorización administrativa temporal**, por razón de las carencias detectadas en el procedimiento de notificación de la resolución que declara la caducidad del empadronamiento. Asimismo, ha recomendado que establezca medidas complementarias de información y conocimiento, tales como la utilización de canales suplementarios de comunicación (teléfono, correo electrónico...), para asegurar que las personas que deben renovar la inscripción padronal tengan conocimiento del procedimiento previsto para ello y de la eventual iniciación de un procedimiento de baja por caducidad en la inscripción padronal. Finalmente, se ha recomendado que, en el caso de que en la familia haya menores de edad, evalúe adecuadamente la afección al interés superior del menor a la hora de acordar medidas de baja padronal de su progenitor o progenitores.

El Ayuntamiento de Bilbao ha informado sobre las medidas adoptadas para garantizar que se comunique adecuadamente la tramitación de un procedimiento de baja en la inscripción en el padrón municipal. Aunque el trámite de audiencia previa no es obligatorio, el Ayuntamiento procede a notificar, con carácter previo, que se iniciará un procedimiento de baja por caducidad.

En opinión del Ararteko, el número de 467 bajas registradas en un año debido a la falta de renovación padronal es significativo y merece especial atención. Sobre todo, en supuestos como el presente, en el que se ha vuelto a tramitar la inscripción padronal en el mismo domicilio en Bilbao, donde mantuvieron la residencia su hija y su hermano, por lo que acredita la realidad de la residencia efectiva. En este contexto, teniendo en cuenta el interés superior del menor,

parece razonable establecer medidas complementarias para garantizar que las personas afectadas sean informadas de manera adecuada sobre las consecuencias de no renovar su inscripción padronal en tiempo y forma.

Por ello, el Ararteko ha propuesto, asimismo, evaluar la efectividad de las medidas actuales y establecer canales de información y comunicación más eficientes, con el objetivo de mejorar la prevención de bajas por caducidad en el padrón municipal.

1.5. Atención social por los servicios sociales municipales

1.5.1. El Ararteko ha podido conocer las dificultades que sufren las personas migrantes para el **acceso a un alojamiento seguro y adecuado**. El aumento de los flujos migratorios está condicionando la respuesta de los servicios sociales municipales, que tienen que abordar la atención a un número elevado de personas en situación de **exclusión social y residencial**. Los recuentos y diagnósticos realizados desde el año 2012 evidencian un aumento constante del número de personas sin hogar en Euskadi. Estas personas acceden a alojamientos informales o a ocupaciones de pabellones y espacios públicos, y solicitan la atención social de los servicios sociales municipales de urgencia. El Ararteko ha trasladado en numerosas ocasiones que, con carácter previo a cualquier desalojo, debe analizarse la dimensión social del problema.

1.5.2. En 2024 el Ararteko ha iniciado una **actuación de oficio** dirigida al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, tras una intervención policial de identificación un edificio de Martutene, donde residían 56 personas sin hogar, la mayoría de ellas inmigrantes en situación de exclusión residencial grave. Ha concluido, mediante la [Resolución del Ararteko, de 3 de diciembre de 2024](#), que la intervención policial, aislada de otras medidas, no favorece una respuesta integral al problema del sinhogarismo. En su lugar, aboga por la aplicación efectiva de los planes y programas estratégicos, como la mencionada [II Estrategia Vasca contra la Exclusión Residencial Grave \(2024-2028\)](#) y [VI Plan Intercultural de Ciudadanía, Inmigración y Asilo \(2022-2025\)](#). Precisamente, el [Pacto Social Vasco para la Migración](#), acordado en noviembre de 2019 por el Gobierno Vasco, destacaba la relevancia del ámbito local, para la acogida, el acompañamiento, la prestación de servicios y la convivencia intercultural. En este sentido, cualquier intervención en este ámbito debe garantizar una coherencia de las políticas públicas que se están impulsando (modelo vasco de acogida, programa trapezistak) y la coordinación entre los sistemas públicos y administraciones competentes.

1.6. Quejas derivadas a la oficina del Defensor del Pueblo

1.6.1. Retrasos solicitudes de Estatuto de Apatridia. Se han remitido a la Oficina del Defensor del Pueblo varias

quejas relativas a retrasos en la resolución de solicitudes de apatridia realizadas por personas de origen saharauí. Según la información de que se dispone, hay un retraso elevado en los expedientes de solicitud del estatuto de apatridia de las personas de origen saharauí. Estos retrasos impiden avanzar en los procesos de inclusión social de las personas cuando acreditan vínculos arraigados con la sociedad vasca, por haber participado en programas educativos o de salud.

1.6.2. Dificultades en la obtención de citas para realizar trámites administrativos.

El Ararteko ha recibido numerosas quejas sobre las dificultades para obtener citas para realizar trámites administrativos relacionados con solicitudes de protección internacional, autorizaciones de residencia y trabajo, y la expedición de tarjetas de identificación de extranjeros (TIE). Este problema ha sido contrastado con la Red Vasca de Atención Jurídica en materia de Extranjería "[Aholku Sarea](#)". Los principales problemas detectados son los siguientes: retrasos y dificultades para obtener citas telemáticas para trámites presenciales relacionados con autorizaciones administrativas y la práctica denunciada de acaparar y vender dichas citas; dilaciones significativas en la toma de huellas dactilares y en la expedición de la TIE; obstáculos para presentar solicitudes de protección internacional, lo que afecta gravemente al ejercicio del derecho al asilo; dificultades para conseguir citas en los registros civiles para realizar la jura de nacionalidad; imposición de procedimientos electrónicos (como la plataforma Mercurio) para solicitudes iniciales, renovaciones y recursos, sin base normativa suficiente; incidencias frecuentes en la gestión de trámites como apoderado/a, por medio de la plataforma Apodera; bloqueo ineficaz de direcciones IP, diseñado para evitar la acumulación de citas, pero que ha generado problemas adicionales.

El Ararteko ha comunicado estos problemas a la Oficina del Defensor del Pueblo, destacando las **diferencias en la gestión según la ubicación** (Álava, Bizkaia, Gipuzkoa) y el **tipo de trámite** (oficinas de extranjería, comisarías de policía nacional, registros civiles). El Defensor del Pueblo ha informado de las actuaciones realizadas, en las que ha recomendado la necesidad de garantizar la atención presencial para trámites esenciales y el desarrollo de medidas para asegurar la atención presencial sin cita previa a personas mayores de 65 años, personas con discapacidad afectadas por la brecha digital, o en situaciones de urgencia. También ha recomendado aumentar los recursos humanos y mejorar la gestión de las oficinas de extranjería para atender adecuadamente las demandas de la población. En opinión del Ararteko, la situación denunciada está impidiendo que las personas extranjeras puedan ejercer sus derechos y les somete a situaciones de indefensión y a la necesidad de contratar a profesionales para relacionarse con la administración pública.

1.6.3. Al igual que otros años, el Ararteko ha remitido a la Oficina del Defensor del Pueblo las quejas relativas a los obstáculos para la **apertura de una cuenta corriente básica** por parte de personas de origen extranjero. El Defensor del Pueblo ha publicado en el año 2024 un [informe extraordinario](#) "Retos de la inclusión financiera: servicios bancarios y perso-

nas vulnerables”, en el que analiza el problema y ha dictado 32 recomendaciones dirigidas a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, al Banco de España, a la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC), al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC),

1.7. Referencia sintética a actuaciones relacionadas con las personas inmigrantes recogidas en otras áreas de este informe

Las quejas que afectan a las personas extranjeras menores de edad se recogen en el **Informe de la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko**. En las distintas áreas del Ararteko se han abordado también problemas que afectan a las personas migrantes, como en el **área de Vivienda**, o el **área de Personas en Prisión**. En ese ámbito se ha dictado la [Resolución del Ararteko de 23 de octubre de 2024](#), en la que el Ararteko sugiere al Departamento de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco una modificación del Manual de Gestión Penitenciaria, con el fin de establecer un criterio armonizado para la entrega de la documentación identificativa de las personas extranjeras que acceden a la libertad condicional o al régimen de semilibertad en tercer grado, que sea aplicable en todos los establecimientos penitenciarios de Euskadi, siguiendo el modelo existente en el Centro Penitenciario Araba. En el **área de Salud**, también este año se da cuenta de las dificultades de acceso a la TIS de personas inmigrantes adultas, y niños y niñas en situación administrativa irregular. Por último, en el **área de Educación**, entre otras actuaciones que afectan a personas inmigrantes, el Ararteko ha recomendado al Departamento de Educación del Gobierno Vasco, mediante la [Resolución del Ararteko, de 8 de julio de 2024](#), que adopte medidas para que no se produzcan situaciones de discriminación o 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. En opinión del Ararteko, el agrupamiento del alumnado que se realiza en las aulas de la etapa de Educación Infantil, según esos criterios lingüísticos, resulta discriminatorio y constituye una diferencia de trato no justificada, que contraviene el ordenamiento jurídico y es contrario al espíritu, los principios y los fines de la normativa en materia de educación.

2. Contexto normativo y social

2.1. Contexto social: algunos datos relevantes sobre la situación de las personas inmigrantes en 2024

Según el [censo de población](#) de Eustat, a fecha 1 de enero de 2024, la población nacida en países extranjeros residente

en Euskadi asciende a 298.422 (13,5% de la población), de las cuales tienen nacionalidad extranjera 217.489 (9,9% de la población total). El porcentaje de población nacida en el extranjero es inferior al porcentaje del conjunto del Estado (16,9%) y de la población total (14%). El 49,8% son mujeres. El origen principal es latinoamericano (46,3%), principalmente, Colombia, Nicaragua, Venezuela, Honduras y Paraguay y, en este caso, se trata mayoritariamente de mujeres. Le siguen los países africanos (24,6%), Marruecos, Argelia, Senegal y Nigeria, en este caso, con predominio de hombres. Como dato de interés, se mantiene la tendencia de crecimiento del número de personas extranjeras, siendo significativo, por su situación de vulnerabilidad, el aumento del número de personas menores de edad y jóvenes extranjeras sin referentes familiares.

Por tercer año consecutivo, en España, el número de **solicitantes de asilo** supera las cifras del año anterior, alcanzando en 2024 la cifra de 167.366 solicitudes de protección internacional. También en Euskadi hay un incremento, habiéndose registrado 6.153 solicitudes, según la [Panorámica 93](#) de Ikuspegi.

Respecto al **ámbito laboral**, en el Estado hay 2,9 millones de personas extranjeras afiliadas a la Seguridad Social, que representan el 13,6% del total y el 16% de las personas autónomas. La [panorámica](#) de [Ikuspegi](#) de diciembre de 2024, sobre población extranjera en el ámbito laboral en la CAE, concluye que el 66,2% de la población de origen extranjero está ocupada, el 22,6% inactiva y 14,7% en situación de desempleo. Siete de cada diez personas de origen extranjero están empleadas en el sector de servicios -sector en el que predominan las mujeres-, mientras que en el sector de la construcción e industria son mayoría los hombres.

En cuanto a las personas inmigrantes que **perciben ayudas sociales**, debe destacarse que, según fuentes del Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, solamente el 5,7% de los perceptores de la Renta de Garantía de Ingresos se encuentran en situación administrativa irregular, esto es, de los 58.098 expedientes de media que están abiertos en 2024, apenas 3.318 corresponden a titulares que se encuentran en el país de manera irregular.

Por otro lado, debe mencionarse que el [Informe](#) de Frontex sigue mostrando este año un **incremento de las llegadas** por la ruta oeste de África, la ruta de Canarias (46.817 personas, un 18% más), y por el oeste del Mediterráneo (17.026 personas, un 1% más). Este año el [informe](#) monitoreo del derecho a la vida, del año 2024, de la [Organización Caminando Fronteras](#), denuncia que 10.457 personas perdieron la vida en la frontera occidental euroafricana, entre ellas 421 mujeres y 1.538 niños, niñas y adolescentes, siendo el año que han reportado más muertes. Entre las causas que denuncia la organización, están la omisión del deber de socorro y la externalización de las fronteras. La [Organización Internacional para las Migraciones](#) ha recogido en su proyecto “[Migrantes desaparecidos](#)”, que, en el año 2024, han fallecido 2.333 personas en la ruta del Mediterráneo y 2.113 en la ruta de África. Un año más, destacamos esta información, que es sumamente desalentadora.

Finalmente, se debe incidir de nuevo en que el último [informe de incidentes de odio de Euskadi](#) de 2023, publicado en junio de 2024 y elaborado por la [Cátedra UNESCO de Derechos Humanos y Poderes Públicos de la Universidad del País Vasco](#), sigue poniendo de relieve la prevalencia, entre los incidentes registrados, de lesiones, amenazas y coacciones racistas y xenófobas.

2.2. Contexto normativo: principales novedades

2.2.1. Ámbito europeo e internacional

El 14 de mayo de 2024 el Consejo Europeo de la UE ha aprobado el [Pacto Europeo sobre Migración y Asilo](#). Se trata de un nuevo conjunto normativo previsto para responder de manera común a los retos derivados de los desplazamientos de las personas. Incorpora un nuevo reglamento sobre la gestión del Asilo y la Migración, con un procedimiento de asilo común y un sistema de reparto y solidaridad obligatorio, así como un procedimiento de control previo a la entrada y de retorno en la frontera. Además, ha previsto el establecimiento de un Marco de Reasentamiento y Admisión Humanitaria, que sería la única vía legal y segura para entrar en Europa. El Pacto prevé medidas ante situaciones de crisis migratoria y de fuerza mayor y el establecimiento de un acuerdo para la interoperabilidad entre los sistemas de información de la UE, en el ámbito de la cooperación policial y judicial, el asilo y la migración. La aprobación del Pacto Europeo sobre Migración y Asilo, así como [el debate](#) sobre la posibilidad de retener a personas inmigrantes en centros localizados fuera de la frontera de la UE, en espera de su expulsión, ponen de manifiesto una política europea dirigida al control de los flujos migratorios, la que ha sido cuestionada por su impacto en los derechos humanos.

2.2.2. Ámbito estatal

- Este año se ha aprobado el [Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre](#), por el que se aprueba el Reglamento de la [Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero](#), sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. La nueva normativa incorpora cambios importantes con relación al arraigo, la contratación en origen, al visado de búsqueda de empleo, la estancia de estudios, la reagrupación familiar, entre otras novedades importantes.
- El 9 de abril de 2024, el Congreso aprobó por mayoría absoluta la toma en consideración de la [Iniciativa Legislativa Popular Regularización](#), para la continuidad de su trámite parlamentario. Esta propuesta pretende modificar, en un artículo único, la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Debe mencionarse también, por su impacto en la realización de trámites administrativos en las oficinas de extranjería de Euskadi, la aprobación de la [Ins-](#)

[trucción SEM 1/2024](#), que unifica criterios para todas las oficinas de extranjería en cuanto a sujetos legitimados, comparecencia personal y representación en la formulación de solicitudes en los procedimientos en materia de extranjería.

2.2.3. Ámbito vasco

- Resulta de interés la [Proposición no de Ley 53/2024](#), sobre el rechazo al rumbo adoptado por las instituciones europeas en políticas de migración y asilo (Acuerdo del Pleno). El Parlamento Vasco insta a las instituciones europeas a que, tomando los derechos humanos como eje central de sus iniciativas, emprenda las siguientes acciones: “a) *Reforzar la solidaridad europea, desarrollando programas de inversión económica en los países de origen de las personas migrantes y dedicando mayores recursos a la cooperación al desarrollo con estos países.* b) *Incrementar medidas de seguridad para prevenir la inmigración irregular y combatir las mafias y el tráfico de personas.* c) *Desarrollar políticas de migración circular, legislando sobre cupos con todos los países de la UE.* d) *Seguir reforzando el sistema de visados con los países de origen para favorecer la inmigración regular*”.
- El Gobierno Vasco y Eudel han presentado un [manual](#) para que las instituciones locales puedan disponer de un servicio de acogida ([Harreragune](#)), destinado a las personas que residen de manera efectiva en el municipio, sin que sea necesario acreditar la inscripción en el padrón municipal. Este servicio ofrecerá orientación sobre los servicios y prestaciones existentes para su inclusión social y para la participación social, política y económica. El municipio de Bilbao dispone ya de un [Harreragune](#), que ha sido el primero que ha empezado a funcionar en el 2024.
- El Ayuntamiento de Eibar ha acordado, en el mes de octubre de 2024, [un protocolo para la actuación](#) ante incidentes racistas, xenófobos, antigitanos y LGTBIfóbicos, para ofrecer una respuesta institucional a estas actuaciones discriminatorias.
- Como novedad, el [Decreto 320/2024, de 29 de octubre](#), por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico, ha previsto una Dirección de Acogida e Integración de las Personas Inmigrantes.
- En el año 2024 se ha llegado al acuerdo de transferencia de la homologación de títulos universitarios extranjeros, la gestión de la acogida de beneficiarios de protección internacional en fase de autonomía y la competencia en la concesión de autorizaciones de trabajo para personas extranjeras. La Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo (TS), sección cuarta, mediante [auto de 23 de julio de 2024](#), recurso 470/2024², ha suspendido cautelarmente la vigencia del Real Decreto 366/2024, de 9 de abril,

2 ECLI:ES:TS: 2024:10360A

por el que se traspasan a la Comunidad Autónoma del País Vasco las funciones y servicios en materia de homologación y declaración de equivalencia de títulos obtenidos en el marco de sistemas de educación superior extranjeros a un título universitario oficial español.

- Otra sentencia de interés, por su impacto en las actuaciones de los agentes públicos (diputaciones forales) y de los agentes sociales es la [sentencia 331/2024](#)³, de 28 de febrero de 2024, Sala de lo Contencioso Administrativo, sección quinta del Tribunal Supremo, que admite el recurso frente a una sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. El TS recuerda la doctrina por la que el requisito de suficiencia de medios económicos contemplado en el art. 197.2.a) del Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009, debe interpretarse en el sentido de que es susceptible de ser integrado mediante la percepción de ayudas sociales. El estudio del Ararteko “[Jóvenes migrantes sin referencias familiares en Euskadi](#)” analizaba esta dificultad que estaban sufriendo las personas jóvenes en su proceso de inclusión.
- Finalmente, debe mencionarse, por su interés, el [programa](#) del Gobierno Vasco de inclusión sociolaboral de personas inmigrantes mediante el arraigo social, que facilita la regularización de personas en situación administrativa irregular y la obtención de los certificados de profesionalidad que reconoce Lanbide.

3. Otras actuaciones del área

3.1. Estudios e informes

✓ Seguimiento del estudio del Ararteko “Jóvenes migrantes sin referencias familiares en Euskadi”

El Ararteko lleva a cabo un seguimiento continuo del cumplimiento de las recomendaciones que contiene el estudio realizado en el año 2022, por medio de las quejas que recibe en esta materia. Las quejas recibidas en 2024 denuncian la situación de jóvenes migrantes que viven en las calles de nuestras ciudades. Estos jóvenes se suman a la lista de espera para participar en el programa Trapezistak, programa de acompañamiento en su itinerario de inclusión social y tránsito a la vida adulta a jóvenes sin red de apoyo familiar. Mientras se les ofrece una plaza en dicho programa acuden a los servicios municipales de urgencias sociales, principalmente de Bizkaia y Gipuzkoa. El programa Trapezistak ha permitido iniciar procesos formativos y de inclusión social a

un número elevado de jóvenes, aunque mantiene listas de espera, por lo que el Ararteko sigue recibiendo quejas de jóvenes, sin referentes familiares, que necesitan un alojamiento seguro y adecuado, así como un acompañamiento social para transitar hacia la inclusión social y evitar procesos de exclusión social.

3.2. Reuniones con administraciones, instituciones y asociaciones

✓ Reuniones con asociaciones

3.2.1. El Ararteko ha mantenido en 2024 varias reuniones con las asociaciones que conforman la [red Aholku Sarea](#) respecto a las **dificultades para la tramitación de las solicitudes de autorización administrativa y de protección internacional** formuladas por las personas extranjeras. Las asociaciones pusieron en conocimiento del Ararteko los obstáculos existentes para acudir a un procedimiento ordinario, que derivaban de la necesidad de cita previa y de la imposición del procedimiento electrónico para la tramitación de los procedimientos administrativos. La aplicación de la [Instrucción SEM 1/2024](#) ha llevado a que únicamente se pueda acudir a la plataforma Mercurio, sin la posibilidad de acudir al Registro Electrónico, o bien a otros registros físicos o por correo postal, por entender que se trata de un régimen especial.

Ello está llevando a la externalización de las relaciones electrónicas, sin una evaluación adecuada de lo que supone incorporar los procedimientos electrónicos en el ejercicio de los derechos, ni una asistencia adecuada para facilitar su uso, lo que provoca numerosas inadmisiones y situaciones de indefensión.

También se han detectado dificultades con el canje del permiso de la conducción y con las convalidaciones de los títulos de educación superior.

3.2.2. El Ararteko ha mantenido una reunión con [Sos Racismo Gipuzkoa](#). El objeto de la reunión fue la situación preocupante en el área de Donostialdea, que acoge a un número elevado de **personas sin recursos de alojamiento, o bien sin acceso a la prestación de comida**, que se encuentran en situación de exclusión social y residencial. Para dar respuesta a la necesidad de alimento, se ha organizado una red ciudadana que ofrece comidas. En la reunión informaron al Ararteko de que en una de las zonas de reparto se ha producido una concentración de vecinos denunciando inseguridad ciudadana. Pusieron en conocimiento del Ararteko las dificultades que sufren un número elevado de jóvenes extranjeros, que no disponen de alojamiento, ni tienen cubiertas las necesidades básicas.

3.2.3 El Ararteko ha mantenido varias reuniones con [Ongi Etorri Errefuxiatuak](#), en las que se han tratado los **problemas de las personas sin hogar que viven en la ciudad de Bilbao y sus alrededores** y solicitan participar de los

3 ECLI:ES:TS: 2024:1014

programas elementales que gestionan los servicios municipales de urgencias sociales, así como la importancia del empadronamiento para poder iniciar procesos de inclusión social.

✓ *Reuniones institucionales*

El personal del Ararteko ha mantenido varias reuniones con la **Oficina del Defensor del Pueblo** para tratar los problemas existentes para la obtención de la cita telemática, los retrasos en las citas para la presentación de las solicitudes de protección internacional y las dificultades para la atención presencial, que obligan a acudir al procedimiento electrónico y a la contratación de profesionales para la realización de trámites administrativos. A este problema se ha hecho ya referencia en otros epígrafes de este apartado. En las reuniones mantenidas, se debatió sobre la adecuación al ordenamiento jurídico de la [Instrucción SEM 1/2024](#), que ha llevado a que, en Gipuzkoa, desde su adopción, no se permita presentar las solicitudes en los registros electrónicos de los ayuntamientos. También se trató la insuficiencia de las medidas que se han puesto en marcha para paliar este problema.

3.3. Declaración institucional

Este año el Ararteko ha realizado una [Declaración institucional](#) con motivo del **Día Internacional del Migrante**. El Ararteko hizo un llamamiento en defensa de la universalidad de los derechos humanos, como 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.

4. Síntesis de la actividad del área

4.1. El Ararteko tramita quejas que afectan a personas inmigrantes en las áreas vinculadas a derechos sociales, principalmente, Inclusión Social, Educación, Sanidad y Vivienda, así como Justicia y Seguridad.

La normativa en estos ámbitos no hace diferencias por origen nacional ni por situación administrativa, salvo la relativa a las prestaciones y servicios vinculadas a la discapacidad y dependencia, situaciones que también sufren las personas inmigrantes. A pesar de ello, las **personas inmigrantes sufren mayores dificultades**, debido a una insuficiente red comunitaria, por problemas de interpretación lingüística y brecha digital, o por sufrir discriminación. Estas dificultades se agravan en el caso de las mujeres, por la intersección de motivos de desigualdad en el trato y discriminación.

No obstante, como se pone de manifiesto en distintos instrumentos promovidos por el tejido asociativo y por las instituciones vascas, actualmente se cuenta con conocimiento del fenómeno y con un diseño de medidas que permitan avanzar en una sociedad cohesionada. El Ararteko valora como positivo el esfuerzo realizado por las instituciones vascas para construir una **red de conocimiento, programas y recursos**. Esta red debería ser dotada de **presupuesto suficiente** para dar cobertura a las nuevas necesidades sociales derivadas del aumento de los flujos migratorios y de la necesidad de protección internacional. La realidad de un aumento de personas extranjeras en las calles de nuestras ciudades, que no tienen las necesidades básicas cubiertas, exige la colaboración y coordinación ad intra y ad extra entre las diferentes administraciones públicas. De otro modo, la demanda excede las posibilidades de actuación de los servicios sociales municipales.

4.2. La realidad de una sociedad vasca diversa con población residente extranjera, cuyo número está aumentando, exige tomar en consideración tanto su número como las nuevas necesidades sociales. La **ausencia de vivienda suficiente** es una realidad que afecta a las diferentes dimensiones vitales (salud, educación, trabajo, ámbito relacional y de ocio...) y dificulta el derecho a la vida en familia, a la intimidad familiar y a la reagrupación familiar, por no poder cumplir los requisitos exigidos en la normativa, requisitos que no tienen en cuenta la escasez de vivienda y al precio elevado que soportan.

4.3. Este año se ha avanzado en acordar **transferencias a la CAE**, que permiten la gestión de prestaciones y servicios y la decisión en asuntos, como son la homologación de títulos universitarios (aunque se encuentra suspendida cautelarmente por el Tribunal Supremo), la gestión de la acogida de personas beneficiarias de protección internacional en fase de autonomía y la competencia en la concesión de autorización de trabajo, lo que dará mayor coherencia a las políticas públicas dirigidas a facilitar los procesos de inclusión social, laboral y económicas.

4.4. Un número elevado de quejas está relacionado con las **dificultades para el acceso y mantenimiento de la inscripción en el padrón municipal**, una condición *sine qua non* para acceder a los servicios sociales y a las prestaciones sociales. Las personas extranjeras tienen dificultades para cumplir los requisitos exigidos para poder empadronarse porque no disponen de vivienda o de domicilio válido a efectos de la inscripción en el padrón municipal. Ello ha llevado a la presentación de solicitudes de padrón ficticio o social, principalmente en los ayuntamientos en los que han establecido criterios para acordarlo. En opinión del Ararteko, es necesaria una reflexión sobre la exigencia de la inscripción en el padrón municipal para el acceso a derechos sociales, a la vista de las dificultades existentes. El Ararteko, además, ha recomendado reforzar la comunicación en los procedimientos de baja en la inscripción en el padrón, para evitar que se acuerde la baja en el padrón de personas que residen efectivamente en la CAE.

4.5. El Ararteko recuerda las recomendaciones que contiene el estudio *“Políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE”* y la necesidad de medidas específicas para luchar contra el racismo y para la defensa de una cultura de derechos humanos. Además, este año el Ararteko ha intervenido respecto a un episodio en el que se denunciaba la existencia de una actuación discriminatoria para cuyo abordaje propuso la realización de un círculo restaurativo.

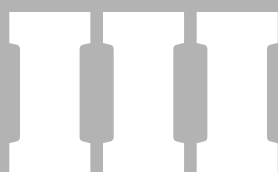
4.6. El Ararteko ha recibido numerosas quejas sobre los **problemas para conseguir citas para trámites administrativos esenciales**, como solicitudes de protección internacional, autorizaciones de residencia y trabajo, y la expedición de tarjetas de identificación de extranjeros (TIE), que ha derivado a la Oficina del Defensor del Pueblo. Asimismo, ha mantenido varias reuniones para analizar el problema denunciado, que afecta a la población extranjera

que reside en la CAE. Estos problemas no se concilian con el derecho a la buena administración y conllevan un incumplimiento del derecho a elegir cómo relacionarse con una administración pública.

4.7. En 2024, hemos asistido de nuevo a gravísimas **tragedias humanitarias en las rutas migratorias hacia Europa**. El Ararteko se une a la Defensora del Pueblo Europeo en la necesidad de reforzar las operaciones marítimas para salvar vidas en el mar. Es un imperativo para las defensorías de los derechos humanos, como el Ararteko, reclamar el **establecimiento de vías migratorias legales y seguras**. Asimismo, se torna imprescindible el respeto a los derechos humanos en la aplicación del nuevo [Pacto Europeo de Inmigración y Asilo](#), que incorpora una política común en materia de inmigración y asilo, que debe estar enraizada en los valores fundacionales de la UE.

Personas gitanas y otras minorías culturales

Capítulo



6

Antecedentes



El Ararteko presta atención especial a las dificultades y necesidades del pueblo gitano, como minoría étnica y cultural más numerosa de los Estados miembros de la Unión Europea, que ha sufrido una marginación social y política durante siglos y que exige de políticas de promoción de la igualdad, lucha contra la discriminación y reconocimiento de su identidad cultural. En este apartado recogemos las actuaciones del Ararteko que les afectan y mencionamos algunos elementos significativos del contexto social y político actual.

En la [Estrategia Vasca con el Pueblo Gitano 2022-2026](#) se hace una estimación de que su número podría alcanzar la cifra entre 15.000 y 20.000 personas gitanas en la CAE, mayoritariamente joven, formada en más de la mitad por mujeres, aunque no es posible acotar el número por la imposibilidad de realizar censos étnicos. Estarían distribuidas (siempre de una manera aproximada), 4.000 en Araba, concentradas en Vitoria-Gasteiz, 9.000 en Bizkaia, concentradas en Bilbao y su área de influencia y 4.000 en Gipuzkoa, de manera más dispersa que en los otros dos territorios.

En atención a los estudios citados en la Estrategia, así como en los que se referencian en el estudio del Ararteko, 2023,

“Discriminación y políticas antidiscriminatorias en la CAE”, concretamente en el Capítulo II.9 “El pueblo gitano, minoría cultural que requiere protección frente a la discriminación y exclusión social, especialmente, tras el COVID-19”, las personas gitanas presentan indicadores de vulnerabilidad muy relacionados con la discriminación y el antigitanismo que han sufrido a lo largo de la historia. El estudio del Ararteko pone de relieve la situación a la que se enfrentan en las diferentes dimensiones vitales, principalmente en el acceso a una vivienda y a un empleo digno, la importancia del seguimiento de las medidas que se impulsen en pro de los derechos de este colectivo y la necesidad de obtención de datos para su evaluación, así como la incidencia de la discriminación y el antigitanismo que sufren, lo que explica las dificultades del pueblo gitano para ascender en la escala social y económica, a pesar de que son titulares del derecho a la igualdad y del derecho a la libertad de circulación en la Unión Europea.

1. Quejas destacadas

Las personas gitanas sufren problemas similares a los que tiene el conjunto de la ciudadanía que formula quejas. No obstante, debido a la desigualdad social que soportan y fruto de la discriminación de la que son objeto, se subrayan obstáculos graves en algunos ámbitos, como los relacionados con la inscripción en el padrón, severas dificultades en el acceso a una vivienda o respecto a la concesión y mantenimiento de prestaciones económicas de garantía de ingresos y emergencia social.

El contenido de las quejas que tramita el Ararteko afecta fundamentalmente a las áreas de Vivienda, Inclusión Social y Educación, a las que nos remitimos. En el informe de la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko se pueden consultar las quejas que afectan a las niñas, niños y adolescentes gitanos.

1.1. Vivienda

Disponer de un alojamiento adecuado es un requisito fundamental para el desarrollo personal, el acceso a la formación y la capacitación laboral, así como para la inserción en el mercado de trabajo y la participación en la vida económica y social. En definitiva, la vivienda es un pilar esencial para la inclusión social y laboral.

A pesar de las previsiones legales y los recursos destinados a este ámbito, analizados en detalle en el Capítulo II de este informe (Área de Vivienda), la oferta de viviendas de protección social sigue siendo insuficiente para atender la demanda existente. Esta carencia afecta especialmente a los colectivos en riesgo de exclusión social, quienes, debido a los elevados precios del alquiler y los requisitos exigidos para formalizar un contrato, no pueden acceder al mercado privado. A ello se suma la discriminación a las que muchas de estas personas se enfrentan.

Los estudios y diagnósticos realizados evidencian que la comunidad gitana afronta serias dificultades para acceder a una vivienda digna, lo que, precisamente, representa el principal motivo de queja ante el Ararteko. La falta de acceso a una vivienda adecuada es un obstáculo que repercute directamente en su desarrollo social, educativo, cultural y laboral.

Diversos planes de la Unión Europea, así como estrategias estatales y autonómicas, han planteado la necesidad de **intervenciones específicas para combatir la desigualdad y la exclusión residencial que afecta a la población gitana**. Sin embargo, a pesar de los compromisos adquiridos, no se han implementado medidas concretas para abordar este problema, lo que sigue impidiendo el pleno desarrollo e integración de las familias gitanas en la sociedad vasca

1.1.1. *Negativa de los servicios sociales a la realización de informes para acudir al procedimiento de adjudicación extraordinario de vivienda*

En el informe del año 2024, el Ararteko hizo referencia a la negativa de los servicios sociales a la realización de informes para acudir al procedimiento de adjudicación extraordinario. Más en detalle, informó del contenido de la [Resolución del Ararteko, de 26 de diciembre de 2023](#). Este expediente tenía por objeto la falta de alternativa habitacional a una familia que vivía en una furgoneta. El Ararteko analizó las facultades del Ayuntamiento, el procedimiento que se había seguido y el marco de corresponsabilidad institucional entre el Gobierno Vasco y las administraciones locales ante situaciones de emergencia habitacional.

El Ararteko pudo comprobar en este caso que el Ayuntamiento de Trapagaran no notificó a la familia solicitante resolución alguna motivando la decisión de no elaborar el informe requerido para una posible adjudicación directa, ni tampoco el acuerdo de no elevar a la Viceconsejería de Vivienda una propuesta de adjudicación por el procedimiento extraordinario.

Esta manera de actuar es habitual, lo que ha llevado al Ararteko a elaborar una recomendación de carácter general que ha dirigido a los ayuntamientos y al Gobierno Vasco. La recomendación analiza el procedimiento administrativo de adjudicación directa de viviendas de protección pública en régimen de arrendamiento: [“Recomendación General del Ararteko 4/2024. Seguridad jurídica y certeza del procedimiento administrativo de adjudicación directa de viviendas de protección pública en régimen de arrendamiento”](#).

En suma, el Ararteko recomienda al Gobierno Vasco una actuación administrativa que garantice la debida seguridad jurídica en el procedimiento de adjudicación directa y pide a los servicios sociales municipales que resuelvan expresamente y de manera motivada, las solicitudes formuladas por la ciudadanía y la armonización de los informes elaborados por los servicios sociales de base.

En opinión del Ararteko, la ausencia de respuesta motivada a la solicitud de vivienda impide que las personas interesadas conozcan de manera clara, detallada y expresa cuál es la voluntad administrativa acerca de la pretensión que han planteado y la argumentación que la fundamenta, de forma que ignoran cuál es la base argumental que la administración ha empleado para no acceder a lo solicitado y los motivos que justifican dicha decisión. Por otra parte, las personas afectadas por una situación de silencio administrativo desconocen igualmente los elementos básicos que la administración debería haberles notificado para recurrir una decisión contraria a su pretensión, como son los recursos procedentes, el órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y el plazo de que disponen para interponerlos. La configuración de los servicios sociales como servicios de responsabilidad pública obliga a incorporar las garantías del procedimiento administrativo. No en vano, el artículo 2 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (Ley 12/2008) establece el derecho subjetivo a los servicios sociales y a la tutela judicial efectiva.

Respecto al expediente de la familia de Trapagaran arriba mencionado, el Ararteko ha vuelto a comunicar al Ayuntamiento de Trapagaran que la realidad de la existencia de una familia residiendo en una caravana en su municipio exige el desarrollo de todas las medidas de colaboración interadministrativa, de intervención social y acompañamiento para lograr el acceso a una vivienda de una familia gitana con dos personas menores de edad a su cargo.

El Ararteko, además, ha recordado, de nuevo, los problemas que sufren las personas gitanas para disponer de un alojamiento, haciéndose eco del acuerdo del Consejo de Europa⁴ que reclama específicamente a los poderes públicos medidas concretas para mejorar la situación en materia de vivienda de la población gitana, que garanticen el acceso igualitario de la población gitana a una vivienda adecuada y no segregada. Precisamente, el Consejo de Europa recono-

4 CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA. Conclusiones sobre medidas para garantizar el acceso igualitario de la población gitana a una vivienda adecuada y no segregada y para abordar la cuestión de los asentamientos segregados, adoptadas el 9 de octubre de 2023. Disponible en: <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-13517-2023-INIT/es/pdf>

ce que la pobreza y la exclusión social, entre otros factores, así como la discriminación en el mercado de la vivienda y la segregación han provocado, que la brecha en el acceso a la vivienda entre los grupos en situaciones de vulnerabilidad, entre ellos la población gitana, haya continuado aumentando. El Ararteko comparte la opinión del Consejo de Europa y hace similar diagnóstico respecto a la población gitana que ha acudido al Ararteko denunciando el problema de vivienda por razón de la desigualdad y la discriminación a la que se han visto históricamente abocados.

En opinión del Ararteko, tanto el Ayuntamiento de Trapagaran como otros ayuntamientos deben **mejorar las garantías procedimentales y realizar los esfuerzos necesarios en colaboración con el departamento del Gobierno Vasco que ostenta la competencia en materia de vivienda, para facilitar el acceso a un alojamiento adecuado a las familias gitanas que viven en caravanas o en situación de infravivienda, por responder a las funciones de una administración local que debe dar respuesta a las necesidades de los vecinos sin diferencias o discriminación alguna**. La existencia de familias que residen en infraviviendas o en caravanas exige a los poderes públicos llevar a cabo las actuaciones necesarias para disponer de un alojamiento digno.

En cuanto a la recomendación relativa a ofrecer una respuesta por escrito a la familia, el Ayuntamiento de Trapagaran ha comunicado al Ararteko su disposición a dar una respuesta por escrito en futuras intervenciones y al cumplimiento del procedimiento administrativo. **Esto es, el Ayuntamiento de Trapagaran ha aceptado el cumplimiento de dicha recomendación en futuras intervenciones.**

Por último, el Ararteko también ha recibido en el año 2024 quejas presentadas por familias gitanas que denuncian la falta de disposición de los servicios sociales municipales para elaborar el preceptivo informe social, previsto en el vigente artículo 12 del [Decreto 39/2008, de 4 de marzo](#), sobre régimen jurídico de viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo, a pesar de cumplir los requisitos por ser objeto de un procedimiento de desahucio y cumplir los requisitos relativos a la vulnerabilidad. El Ararteko, en su intervención, ha recordado la importancia de la facultad que ostentan los ayuntamientos de elevar una solicitud de informe de adjudicación extraordinaria al departamento del Gobierno Vasco con la competencia de vivienda, lo que ha impulsado, en algunos casos, su elaboración o la explicación justificada de los motivos por los que no se iba a presentar la solicitud.

1.1.2. Retrasos en la reubicación por mayor número de miembros de la unidad de convivencia y limitaciones en las posibilidades para su primera adjudicación

La limitación del parque de vivienda protegida lleva a que el número de solicitudes ciudadanas sea bastante superior a la oferta de la que disponen las administraciones públicas,

lo que dificulta también las **solicitudes de reubicación**, solicitudes que son presentadas, en un porcentaje importante, por la **población gitana debido al mayor número de hijos e hijas** y a que se supera la ratio de 15 m²/persona. El plazo de espera se suele alargar, al no disponerse de un parque amplio de vivienda de protección pública. La misma dificultad se repite en las solicitudes de adjudicación de vivienda, derivada del número de miembros que componen la familia, frente al número de habitaciones que se prevén en las promociones de vivienda pública, lo que también limita las posibilidades de adjudicación a las familias gitanas (al igual que a las familias numerosas). Este año el Ararteko ha elaborado una recomendación, [Resolución del Ararteko, de 14 de marzo de 2024](#), en la que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que garantice, en condiciones de igualdad, la **participación de las familias numerosas de más de seis miembros en los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección pública**, recomendación, que no ha sido aceptada, como se recoge en el apartado de Vivienda del presente informe. A juicio del Ararteko no parece suficiente que, en los últimos cinco años, únicamente dos promociones de protección pública en toda la Comunidad Autónoma de Euskadi hayan permitido el acceso a unidades de convivencia compuestas por seis o más miembros.

1.1.3. Discriminación para el acceso a la vivienda en el mercado privado

Ante la importante demanda existente, los propietarios de viviendas optan bien por no arrendar la vivienda a familias gitanas o fijan un precio muy superior al que correspondería a la ubicación y condiciones de la vivienda o, rechazan abiertamente el alquiler de la vivienda. En el estudio del Ararteko *“Discriminación y políticas discriminatoria en la CAE”* el Ararteko pone el énfasis en la discriminación existente en el acceso a la vivienda y recuerda el marco legal aplicable, la [Ley 15/2022, de 12 de julio](#), integral para la igualdad de trato y la no discriminación (Ley 15/2022), que contempla específicamente las necesidades de las personas sin hogar en situación de vulnerabilidad o susceptibles de sufrir discriminación en el acceso y disfrute de una vivienda, como es el pueblo gitano.

1.2. Riesgos asociados a infraviviendas y barrios degradados

En ocasiones, las familias gitanas residen en infraviviendas que no cumplen con las condiciones adecuadas de habitabilidad y carecen de suministros básicos. Estos emplazamientos implican mayores riesgos para sus habitantes, como incendios u otras situaciones que pueden llevar a su desalojo forzoso.

El Ararteko ha recibido varias quejas relacionadas con la **necesidad de abandonar una vivienda por causas de fuerza mayor**. En un caso reciente, una familia se ha visto obligada a dejar su hogar tras un incendio. Como solución

inicial, se ha propuesto su alojamiento temporal por un periodo de cuatro meses, con la posibilidad de prórroga por otros cuatro meses, tal y como prevé el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales (Anexo Ficha 9.1).

Sin embargo, en los casos en los que no existe una cobertura adecuada del seguro, el plazo máximo previsto por la normativa resulta insuficiente. Las familias gitanas se enfrentan a dificultades adicionales para encontrar una vivienda alternativa, debido a barreras económicas y sociales, lo que agrava su situación de vulnerabilidad.

Por ello, sería recomendable estudiar medidas complementarias que permitan ampliar la cobertura de realojo en estos casos, garantizando una solución habitacional adecuada para las familias afectadas.

1.3. Necesidad de medidas y programas para mejora de la convivencia en determinados barrios

El Ararteko ha recibido diversas quejas relacionadas con **conflictos que afectan a la convivencia**, generando tensiones que repercuten en el bienestar de las personas y las familias. La convivencia armoniosa es un elemento esencial para la cohesión social y la calidad de vida, por lo que resulta fundamental impulsar mecanismos que fomenten el diálogo y la resolución pacífica de conflictos.

En sus intervenciones, el Ararteko ha subrayado la importancia de desarrollar y fortalecer **programas de convivencia basados en los principios de la justicia y de las prácticas restaurativas**. Estas estrategias buscan gestionar los conflictos mediante el diálogo y la comunicación activa, promoviendo la participación y el entendimiento mutuo, la corresponsabilidad y la reintegración y restauración de la confianza, así como la reparación del daño cuando sea necesario.

La aplicación de estos principios en el ámbito de la convivencia permite construir espacios donde las diferencias se gestionan de manera positiva y donde la paz y la cohesión social son valores esenciales. Mediante estos programas se fomentan unas relaciones vecinales con mayor capacidad para abordar y superar conflictos de forma colaborativa y respetuosa.

1.4. Prestaciones económicas

La normativa reguladora de las prestaciones de ingreso mínimo vital (IMV) y renta de garantía de ingresos (RGI) exige la presentación de determinada documentación y el cumplimiento de requisitos y obligaciones complejos, para lo que es recomendable una orientación de calidad y un conocimiento profundo y riguroso del marco normativo,

sobre todo, por su novedad, tras la aprobación de la [Ley 14/2022, de 22 de diciembre](#), del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión y del decreto regulador de la renta de garantía de ingresos, [hi](#). El Ararteko ha señalado de manera reiterada la importancia de que las oficinas de Lanbide ofrezcan información y atención ciudadana ajustada a las necesidades y especificidades de las familias gitanas y, que, en sus decisiones, tomen en consideración el interés superior del menor, en sus tres aspectos, como derecho, principio y procedimiento, tal y como se explicó en la [Recomendación general del Ararteko 2/2015, de 8 de abril](#), sobre la *obligada consideración al interés superior del menor en las políticas públicas y, en especial, en el sistema de garantía de ingresos*.

Las familias gitanas presentan características específicas que no se concilian con las previsiones normativas reguladoras de las prestaciones económicas de IMV, RGI y PEV. El Ararteko ha puesto de relieve en sus informes anuales que la normativa reguladora de las prestaciones económicas, así como las estipulaciones de los contratos de alquiler de las viviendas de protección oficial en régimen de alquiler, no encajan con la concepción solidaria y comunitaria de las familias gitanas, que constituye un rasgo de su identidad cultural. Como consecuencia, les ha hecho más proclives a suspensiones y extinciones de prestaciones, por incumplir la obligación de comunicar hechos con relevancia en el cumplimiento de los requisitos o en la cuantía de la RGI, como es la convivencia sobrevenida entre miembros de la familia extensa. El apoyo y la solidaridad familiar es un elemento integrante de la cultura gitana, que no está siendo suficientemente entendido en las políticas públicas, lo que da lugar a resoluciones administrativas que pueden perjudicar a otros núcleos familiares.

Un motivo de queja, que afecta especialmente a las personas gitanas, es el de no poder acogerse al padrón social o ficticio en la acreditación de los requisitos para ser unidades de convivencia (UC) beneficiarias del IMV y de la RGI. Varias familias gitanas, que han presentado queja ante el Ararteko, no disponían de domicilio válido (porque no les habían renovado el alquiler de la vivienda o como consecuencia de un desahucio y lanzamiento judicial, entre otros motivos), y han solicitado el padrón social, que les ha sido denegado por residir de manera efectiva en la vivienda de un familiar que les ha acogido de manera excepcional y temporal. El acogimiento por parte de la familia extensa forma parte de la cultura gitana, pero dificulta el acceso al padrón social.

En el año 2024, el Ararteko ha podido constatar que este problema no está siendo abordado de la misma manera por los diferentes municipios. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha realizado una interpretación extensiva y garantista de la normativa reguladora del padrón municipal, que está permitiendo la inscripción en el padrón social a personas con alojamientos inseguros, en situación de infravivienda o que no cumplen las condiciones que permiten incorporar el dato del domicilio, por diversos motivos, ajenos a la voluntad de la persona que necesita la inscripción en el padrón municipal. Esta interpretación de la normativa en vigor facilita el ejercicio de derechos.

2. Contexto normativo y social

Uno de los motivos principales para que las personas gitanas no asciendan en la escala social es el trato que reciben, lo que dificulta el acceso a la vivienda, a un empleo, o su participación social y económica. En la última [encuesta](#) del Eurobarómetro sobre Discriminación en la Unión Europea, publicada en diciembre de 2023, vuelve a ser el motivo más extendido de discriminación en las respuestas recibidas, el de ser gitano, concretamente el 65%. El hecho de que se mantenga como motivo más extendido de discriminación en las sucesivas ediciones de esta encuesta, pone de relieve la necesidad de poner en marcha las medidas oportunas para evitarlo. Asimismo, el discurso de odio antigitano es el más frecuente en las redes sociales en la UE. La Comisión Europea ha publicado los [resultados del 7º Ciclo de Seguimiento del Código de Conducta de la UE](#) contra el discurso de odio en línea. Este año es especialmente preocupante porque los discursos antigitanos lideran los porcentajes que emanan del estudio: el 16,8% de los casos reportados son discursos de odio contra la comunidad gitana. Es decir, de los 3.634 casos reportados en los 21 Estados que participan en el ciclo, 610 son comentarios o mensajes de odio antigitanos. Se trata, por lo tanto, del principal problema al que se enfrentan las personas gitanas, que socava su avance social, cultural y económico.

- Iniciativas en el ámbito europeo

Así, **en el ámbito europeo**, debe destacarse la adopción por el Comité de Ministros del Consejo de Europa de una [recomendación](#) dirigida a los 46 Estados miembros, para velar por la igualdad de las mujeres y niñas gitanas y nómadas y combatir las situaciones de vulnerabilidad específicas a las que se enfrentan. La [recomendación](#) insta a los Estados miembros a consolidar sus capacidades y empoderar a las mujeres y niñas gitanas y nómadas. Asimismo, se les exhorta a aumentar la participación de las mujeres y niñas gitanas y nómadas en la vida política y pública, así como a recopilar datos, llevar a cabo investigaciones y desarrollar marcos jurídicos, estrategias y planes de acción para desarrollar estas directrices.

- Iniciativas en el ámbito vasco

Por lo que se refiere a **Euskadi**, en el año 2024, con motivo del **Día del Pueblo Gitano en Euskadi**, 16 de noviembre de 2024, el Consejo para la promoción integral y participación social del Pueblo Gitano en el País Vasco, órgano que reúne a asociaciones y organizaciones gitanas y progitanas con representantes de todas las administraciones públicas vascas (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y EUEDEL) y presidido por la consejera de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del Gobierno Vasco, ha firmado una **Declara-**

ción Institucional de reconocimiento y convivencia con el Pueblo Gitano y contra el antigitanismo.

La declaración pone énfasis en que Euskadi aspira a ser “una comunidad política y social avanzada, democrática, plural e inclusiva, con el fin de construir una sociedad de bienestar con identidad propia y abierta, en la que todas las personas tengan todos sus derechos humanos plenamente respetados y garantizados”.

Como consecuencia de esta declaración, las instituciones vascas deben fomentar medidas concretas para **facilitar la visibilidad de la contribución de las personas gitanas en Euskadi**, y asegurar su **participación y presencia** en los foros y espacios de **decisión social, política y cultural**. En especial, las instituciones vascas deben avanzar en sus políticas adoptando nuevos planes y estrategias con objetivos, indicadores y medidas que puedan ser desarrollados efectivamente y evaluados regularmente, desde una perspectiva interseccional, haciendo hincapié en la comunicación, formación y sensibilización de la mayoría no gitana de la sociedad vasca. Del mismo modo, también se tiene en cuenta la discriminación estructural hacia las mujeres gitanas y por ello el documento “*clama*” por construir una sociedad “*que luche verdaderamente contra todas las formas de violencia que existen contra las mujeres gitanas a través de las diferentes formas de expresión del antigitanismo de género*”.

- Iniciativas en el ámbito estatal

- **La Fundación Secretariado Gitano** ha publicado su último [informe anual](#), en el que pone de relieve que ha atendido 4.608 casos de discriminación desde el año 2004. Entre las conclusiones del informe destaca la mayor concienciación de las víctimas a la hora de denunciar y defender los derechos humanos. Sin embargo, plantea que sigue habiendo cierta desconfianza en las autoridades y las instituciones del Estado con vistas a denunciar e iniciar procedimientos judiciales. Entre las discriminaciones más complejas y graves están las relativas a la discriminación interseccional que sufren, especialmente, por razón de género, las mujeres y los niños y niñas gitanos.
- Otro estudio de interés es el [Estudio](#) sobre el **impacto del Ingreso Mínimo Vital en la situación de pobreza de la población gitana en España**. 2023. Los datos del Estudio evidencian la baja cobertura del IMV entre la población gitana, inferior a la estimada para el conjunto de la población en situación de pobreza. El IMV solo llega al 29% del total de la población gitana potencialmente beneficiaria que cumple los requisitos, en comparación con el 35% de la población general en exclusión social. Además, la tasa de *non take up* (quiénes, cumpliendo los requisitos, no acceden a la prestación), entre la población gitana es del 71%, muy por encima del

58% para el conjunto de la población. Entre las barreras destaca la falta de información, dificultades con la documentación a aportar, largos periodos de tramitación o la brecha digital.

- En el año 2024 sigue pendiente la creación de la **Autoridad Independiente prevista en la Ley de Igualdad de Trato y no Discriminación**, cuya creación debía haber tenido lugar en un plazo de 6 meses desde su entrada en vigor. Para cumplir con esta finalidad a la Autoridad se le otorgaron competencias, entre otras, de asistencia a víctimas, investigación, mediación, ejercicio de acciones judiciales o emisión de dictámenes instando a las administraciones competentes a la imposición de sanciones.

3. Otras actuaciones del área

3.1. Seguimiento del estudio sobre “Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE”

En junio del año 2023 el Ararteko publicó el [Estudio sobre discriminación y políticas antidiscriminatorias en la CAE](#). El estudio analizaba el marco jurídico y el contexto social actual y recopilaba las actuaciones que están realizando las administraciones públicas vascas, así como los informes y recomendaciones de los organismos internacionales y del Ararteko en materia de discriminación. Con base en todo ello dirigió determinadas propuestas de actuación y recomendaciones a las administraciones públicas vascas, que siguen vigentes, entre ellas: la elaboración y aprobación de una Ley vasca integral en materia de igualdad de trato y no discriminación, la necesidad de reflexionar sobre la creación de un organismo de igualdad, estructura o institución independiente y adecuadamente dotada en materia antidiscriminatoria en la CAE. El Ararteko también recomienda la elaboración de instrumentos de planificación y de estrategias que contemplen la lucha contra la discriminación, como objeto principal, y que prevean indicadores de seguimiento y su evaluación, el impulso de la participación de las organizaciones sociales y de los colectivos objeto de discriminación en los órganos consultivos, o el desarrollo de actuaciones para hacer frente al discurso de odio. Por último, señala la necesidad de establecer medidas de prevención, protección y reparación frente a actuaciones y conductas discriminatorias de manera complementaria a la reclamación administrativa o a la denuncia ante órganos judiciales (en donde se pone especial énfasis en la perspectiva restaurativa) o articular garantías en los mecanismos de toma de decisión automatizados. El Ararteko ha recordado en sus intervenciones la importancia de su cumplimiento.

3.2. Reuniones con administraciones, instituciones y asociaciones

Con motivo del **Día Internacional del Pueblo Gitano**, celebrado el **8 de abril**, el **Ararteko** convocó una reunión con las **asociaciones que trabajan en la defensa de los derechos de la comunidad gitana**. El objetivo era conocer de primera mano las dificultades que enfrentan en el ejercicio de sus derechos y en su participación social, política, cultural y económica en condiciones de igualdad y dignidad.

Las asociaciones expresaron su preocupación, especialmente en relación con el **ámbito residencial y la vivienda**. Destacaron las dificultades de acceso, tanto al mercado privado, como a la vivienda de protección pública. Señalaron que la composición de las familias gitanas, generalmente más numerosas, supone un obstáculo en los criterios de adjudicación de vivienda pública. Además, denunciaron que algunos **servicios sociales municipales** muestran reticencias a tramitar solicitudes de adjudicación extraordinaria de vivienda, lo que agrava la situación habitacional de muchas familias.

En cuanto al **impacto en las prestaciones económicas**, mencionaron que las normativas del **RGI e IMV** no siempre se ajustan a la realidad de la comunidad gitana. Propusieron la posibilidad de permitir un **acogimiento de emergencia** dentro de la familia extensa en casos de urgencia habitacional, sin que ello afecte negativamente a las prestaciones económicas que reciben.

Sobre los **servicios sociales**, las asociaciones sugirieron la incorporación de **personal gitano** en las intervenciones con familias gitanas, para generar confianza, especialmente en situaciones que involucran a menores. Expresaron su preocupación por el temor que generan algunas intervenciones en las familias gitanas.

En el **ámbito educativo**, se abordaron varias cuestiones, la **alta tasa de fracaso escolar** en la comunidad gitana, la histórica reivindicación de incluir la **historia y cultura gitana en el currículo escolar de Euskadi**, sobre lo cual el **Departamento de Educación** ha mostrado receptividad, el impacto de las **cuotas de vulnerabilidad en la matriculación**, que afectan especialmente a niños y niñas gitanas.

Por su parte, el **Ararteko** informó sobre el **curso de verano** que había organizado sobre los desafíos de la **equidad educativa y la escolarización en Euskadi**, que se celebró en el verano del año 2024, cuyo contenido se detalla en el capítulo IV de este informe y está disponible en su [página web](#).

4. Síntesis de la actividad del área

4.1. El Ararteko destaca la situación de vulnerabilidad del pueblo gitano en la CAE, derivada de la discriminación histórica y las barreras estructurales a las que se enfrentan en diferentes ámbitos, como la vivienda, el empleo o la educación. A pesar de los avances normativos y de la Estrategia Vasca con el Pueblo Gitano 2022-2026, siguen existiendo carencias en el desarrollo de políticas efectivas que garanticen la igualdad de derechos y oportunidades.

4.2. Un número elevado de quejas que se tramitan en la institución y que afectan a personas gitanas está relacionado con el ejercicio del **derecho a una vivienda adecuada y segura**. Al igual que los organismos internacionales, incluido el Consejo de la Unión Europea, el Ararteko ha recomendado medidas concretas para mejorar la situación de la población gitana en el ámbito de la vivienda, que garanticen el acceso igualitario de la población gitana a una vivienda adecuada y no segregada, así como para evitar situaciones de infravivienda y dar respuesta a la emergencia habitacional.

4.3. El Ararteko recibe quejas de familias gitanas a quienes se les archiva, deniega o extingue la RGI y el IMV, a pesar de no disponer de recursos económicos suficientes y encontrarse en situación de exclusión social. Se llega a esta circunstancia por la **imposibilidad de presentar la documentación requerida, por desconocimiento de trámites esenciales o por el incumplimiento de requisitos y obligaciones** para ser titulares del derecho a estas prestaciones. En la [Estrategia Vasca con el pueblo gitano 2022-2026](#), se prevé expresamente en la Línea 10.1 *Generar un espacio de diálogo e intercambio con la Dirección de Prestaciones e Inclusión de Lanbide*. Ese espacio es una

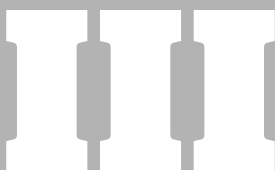
oportunidad para dar respuesta a estas preocupaciones y carencias y para detectar actuaciones aparentemente neutras, que, sin embargo, colocan a las personas gitanas en situación de desventaja, generándose una posible discriminación indirecta. Asimismo, ayudaría a promover una aplicación e interpretación de la normativa que tenga en cuenta las necesidades específicas de las personas gitanas y evitar el fenómeno de la “no percepción” o *non take up*. En esta línea, parece necesario realizar una reflexión sobre los **efectos del padrón en las prestaciones económicas** que perciben las familias gitanas y en supuestos de acogimiento de emergencia cuando las familias se ven obligadas a vivir con sus parientes de manera temporal.

4.4. Se hace necesario el establecimiento de medidas de **activación que faciliten el empleo y el apoyo social y educativo** a las familias, y que permita hacer frente al **fracaso escolar**. Asimismo, el Ararteko reitera la importancia del cumplimiento de las medidas previstas en la Estrategia Vasca con el pueblo gitano 2022-2026, para lograr la igualdad efectiva y la no discriminación de las personas gitanas, y para su inclusión social y participación económica y cultural.

4.5. Finalmente, el Ararteko hace hincapié en las propuestas de actuación y recomendaciones que contiene su Estudio sobre *“Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE”* con especial énfasis en la necesidad de adoptar **medidas para hacer frente al discurso de odio y al antigitanismo** y establecer medidas de prevención, protección y reparación frente a actuaciones y **conductas discriminatorias**, de manera complementaria a la reclamación administrativa o a la denuncia ante órganos judiciales, esto es, desarrollar prácticas para gestionar los conflictos mediante el diálogo y la comunicación activa, promoviendo la participación y el entendimiento mutuo, la corresponsabilidad y la restauración de la confianza, así como la reparación del daño, cuando sea necesario.

Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (personas LGBTI)

Capítulo



7

Antecedentes



El trabajo que la institución del Ararteko desarrolla en esta área se fundamenta en el principio de igualdad de todas las personas y, en especial, en la prohibición de discriminación por razón de la orientación sexual e identidad de género. El mencionado principio está consagrado, con carácter general, en el [artículo 14 de la Constitución](#), así como en otros instrumentos internacionales, en especial el artículo 14 del CEDH y el [PROTOCOLO N.º 12](#) al Convenio, sobre prohibición general de discriminación, ratificado por España en 2005. También son estándares de referencia para esta institución las decisiones, directrices y orientaciones de los organismos europeos e internacionales que trabajan por los derechos de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales.

Desde 2023, es la [Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGBTI](#) la que

configura el marco jurídico estatal para el desarrollo de la igualdad en los distintos ámbitos de los derechos que afectan a las personas LGBTI, especialmente a las personas trans. En Euskadi, desde 2024, es la [Ley 4/2024, de 15 de febrero, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas trans](#) la que regula con más detalle los derechos de las personas trans y las correspondientes obligaciones de las administraciones vascas.

Los poderes públicos vascos están obligados a remover los obstáculos que impidan que la igualdad de todas las personas sea real y efectiva. El trabajo del Ararteko se basa en la defensa de la dignidad humana y del ejercicio efectivo en condiciones de igualdad de los derechos de las personas LGBTI. Para ello, es su misión promover que las administraciones públicas vascas refuercen las medidas y actuaciones encaminadas a eliminar cualquier causa de discriminación hacia estas personas, así como a lograr que todos sus derechos se ejerzan en condiciones de igualdad. Así, la actividad del Ararteko se articula en dos sentidos:

- Vigilar que las administraciones públicas vascas integren en toda su actividad el pleno respeto a la igualdad y no discriminación de las personas LGBTI, también en su dimensión positiva, que les obliga a actuar proactivamente y emprender las acciones positivas necesarias para eliminar los obstáculos existentes para alcanzar la igualdad real y efectiva.
- Promover en el conjunto de la sociedad vasca una cultura de no discriminación y pleno respeto a los derechos de diversidad afectivo-sexual y de género, difundiendo la sensibilización y el conocimiento de los obstáculos a los que se enfrentan las personas LGBTI.

1. Quejas destacadas

- Dificultades de las personas extranjeras para el cambio de sexo en los documentos oficiales españoles

En 2024 deben destacarse de nuevo los problemas que plantean las reglas sobre rectificación del sexo contempladas en la *Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI*. El asunto más destacado ha sido, concretamente, la dificultad de las personas extranjeras para acogerse a las previsiones específicas reguladas en la mencionada ley, a la hora de cambiar su sexo en los documentos oficiales.

El Ararteko ha recibido, en ese sentido, denuncias de una asociación de personas LGTBI, indicando que **numerosas personas extranjeras residentes en Euskadi les habían contactado, para recibir ayuda en el proceso de rectificación del sexo y nombre en España**, amparándose en el artículo 50 de la *Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI*. Concretamente, denunciaban la dificultad para acceder al Registro Civil español y la negativa de las autoridades competentes a actuar para impulsar la tramitación de esta clase de solicitudes procedentes de personas extranjeras migradas.

Mediante el análisis llevado a cabo por esta institución, se ha puesto de manifiesto que dicha rectificación del sexo para las personas extranjeras requiere un **trámite distinto al establecido para las personas de nacionalidad española**, orientado, en el caso de las personas extranjeras, a la adecuación del sexo y nombre de la persona en los documentos españoles (no en el Registro Civil español, pues las personas extranjeras no figuran en dicho registro).

En efecto, de acuerdo con la *Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI*, también las personas extranjeras podrán solicitar de las autoridades españolas la adecuación relativa al sexo y, en su caso, al nombre, en los documentos que se les expidan en España, siempre que acrediten la imposibilidad de rectificar el sexo en su país de origen. Así lo establece el artículo 50.1 de la referida ley, que establece la posibilidad de que, en esas concretas circunstancias, las personas extranjeras acudan ante las autoridades competentes en España para expedir los documentos que se pretende adecuar, con objeto de que dichas autoridades (que variarán en función del documento que se pretenda adecuar, según quién ostente la competencia para expedir tal documento) interesen la implicación del Ministerio de Asuntos Exteriores para recabar la información disponible en la representación exterior de España que corresponda a su país de origen, sobre la existencia de impedimentos legales en dicho país de origen para llevar a cabo la deseada rectificación registral (en su país de origen).

Se trata, por lo tanto, de un **procedimiento alternativo al procedimiento ordinario establecido para personas de nacionalidad española, que comporta la necesidad de que la persona extranjera acuda directamente a las autoridades competentes para expedir el documento que se pretenda adecuar**. Al amparo de esa previsión legal, no cabe acudir, con carácter general, al Registro Civil español, como sucede en el caso de las personas de nacionalidad española, pues las personas extranjeras no están inscritas en dicho registro, sino en el registro de su país de origen.

Ahora bien, la asociación expresaba su disconformidad por el hecho de que un Registro Civil de Bizkaia (señalaba que había sucedido lo mismo con otros registros civiles de Euskadi a los que habían acudido en otros casos) se había declarado incompetente en esta materia, ante la solicitud de la persona interesada, apoyada por la asociación reclamante. Sobre esto último, esta institución se vio obligada a informar a la mencionada asociación de que, a la luz del análisis expuesto, la resolución de incompetencia pronunciada por dicho Registro civil era adecuada a Derecho, por tratarse de personas extranjeras no inscritas en el Registro Civil español (sino en el registro de su país de origen).

Además, en los casos concretos sobre los que versaba la reclamación ante esta institución, se pretendían modificar los datos que figuran en la tarjeta de identificación extranjera (NIE) de estas personas, razón por la que la autoridad competente era la Policía Nacional de la ciudad o provincia (territorio histórico en el caso vasco) en la que esas personas residen. En lo que respecta a esta cuestión, el Ararteko, al amparo de la *Ley 3/85, por la que se crea y regula esta institución*, aclaró que no tiene competencias para supervisar las actuaciones de la Policía Nacional, ni del Ministerio de Interior del Gobierno de España, por tratarse de la Administración del Estado, cuya supervisión corresponde en exclusiva al Defensor del Pueblo de España. Por ello, ante la falta de competencia de esta institución, se indicó a la asociación que, en aquellos casos que estuviera tramitando en los que estimara que la Policía Nacional o el Ministerio de Interior no estaban dando una respuesta adecuada a la previsión del artículo 50 de la mencionada ley, podía formular las correspondientes quejas ante el **Defensor del Pueblo de España**, órgano competente para la supervisión de la Administración del Estado.

2. Contexto normativo y social

Seguidamente se reseñan las novedades que afectan a esta área en el contexto vasco, estatal y europeo:

2.1. Medidas en el ámbito vasco

- *Promulgación de una nueva ley en materia de derechos de las personas trans*

En 2024 ha visto por fin la luz la anunciada reforma de la legislación vasca en materia de derechos de las personas LGBTI, mediante la [Ley 4/2024, de 15 de febrero, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas trans](#).

Esta nueva ley de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas trans sustituye y deroga a la [Ley 14/2012, de 28 de junio, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales](#). Su objetivo es lograr la superación de todas las discriminaciones que sufren las personas trans por razón de su condición, o circunstancia personal o social, y atender a las especificidades de este colectivo. Para ello, entre otras cuestiones, la ley refuerza considerablemente las obligaciones de las administraciones vascas en materia de atención educativa, sanitaria y jurídica de las personas trans.

Cabe destacar también la expresa inclusión en la ley de los términos trans y transgénero, además de transexual, así como la incorporación al ámbito subjetivo de aplicación de esta ley de las personas intersexuales, por considerar que se trata de una realidad necesitada de una especial protección.

2.2. Medidas más relevantes en el ámbito estatal

- *Medidas para el desarrollo de planes y protocolos para la igualdad y no discriminación de las personas LGBTI en las empresas*

En octubre de 2024 se publicó el [Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGBTI en las empresas](#), que tiene como objeto cubrir el vacío legal respecto a las empresas de más de 50 personas trabajadoras, que en adelante deberán cumplir con la obligación de contar con planes para la igualdad de las personas LGBTI y protocolos de acoso especializados, ampliando así la obligación contemplada en el artículo 15.1 de la [Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y](#)

[efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGBTI](#), únicamente para las empresas de más de 50 trabajadores. Por lo tanto, a partir de ahora, dicha obligación se extiende también a las empresas menores, aunque de una manera adaptada a sus características.

2.3. Medidas más relevantes en el ámbito europeo

- *Directiva europea sobre organismos de igualdad para la supervisión de la discriminación*

Se trata de la [Directiva \(UE\) 2024/1499 del Consejo, de 7 de mayo de 2024](#), sobre las normas relativas a los organismos de igualdad en el ámbito de la igualdad de trato entre las personas, con independencia de su origen racial o étnico, la igualdad de trato entre las personas en materia de empleo y ocupación con independencia de su religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y la igualdad de trato entre mujeres y hombres en materia de seguridad social y en el acceso a bienes y servicios y su suministro, y por la que se modifican las Directivas 2000/43/CE y 2004/113/CE.

- *Informe de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales sobre la situación de las personas LGBTI en Europa*

El [mencionado informe, de 14 de mayo de 2024, de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales \(FRA\)](#) sobre este tema, basado en encuestas sobre las percepciones de más de 100.000 personas LGBTI, en Europa, concluye que cada vez más personas LGBTI 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, en especial, las personas más jóvenes. Una indeseada polarización en ciertos sectores sociales parece estar entorpeciendo que los avances legales en este ámbito se traduzcan en verdaderos avances sociales. Según este informe, en Europa, los avances en materia de garantía y protección de los derechos de las personas LGBTI parecen ser lentos, pero son graduales. Más de la mitad de las personas LGBTI manifiesta abiertamente su orientación sexual, identidad de género y características sexuales. No obstante, la mayoría de ellas sigue evitando ir de la mano con su pareja en público por miedo a ataques. Aunque la **discriminación contra las personas LGBTI sigue siendo invisible y elevada**, los datos existentes muestran un **descenso paulatino**. Sin embargo, **la violencia, el acoso y la intimidación han alcanzado niveles más elevados que en anteriores encuestas**. En lo que respecta al apoyo institucional, destaca la percepción positiva respecto a los centros educativos, pues las personas LGBTI jóvenes afirman sentirse más apoyadas por el profesorado y el alumnado, además de destacar que las escuelas tratan las cuestiones LGBTI de forma más positiva y proactiva.

3. Otras actuaciones del área

- Estudio del Ararteko sobre los discursos y actitudes de fobia contra las personas LGTBI

La diversidad, vivida y desarrollada en el marco de los principios jurídicos universales de la igualdad y la no discriminación, es un valor y una meta para toda sociedad democrática. En Euskadi, gracias a la lucha de los colectivos LGTBI y a los cambios legales e institucionales que han ido recogiendo sus reivindicaciones a lo largo de los últimos años, se ha alcanzado el reconocimiento legal pleno de la igualdad de los derechos de las personas LGTBI. No obstante, **la vivencia de la diversidad** en la orientación sexual y en la identidad de género **condiciona todavía, en ocasiones, los derechos de estas personas en su vida diaria**. Además, las incidencias motivadas por el odio hacia personas LGTBI constituyen la **segunda tipología de delito de odio más frecuente**, por detrás de los de carácter racista o xenófobo.

Ante este escenario, el Ararteko, en colaboración con Errotik, ha elaborado un estudio titulado **“Los discursos y actitudes de odio contra las personas LGTBI en Euskadi”**, que ha publicado en noviembre de 2024. Con este **análisis sociológico**, el Ararteko ha conseguido **comprender mejor las actitudes sociales presentes en la sociedad vasca respecto a 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.

El estudio ha integrado varias técnicas de investigación, como la revisión documental, una encuesta de calle dirigida a la población general (de 15 a 55 años), el desarrollo de varios grupos focales y una entrevista a dos personas expertas en la materia.

Los **resultados** del estudio revelan que la sociedad vasca es una sociedad abierta a la diversidad, favorable a los avances dirigidos a garantizar los derechos de las personas LGTBI, y que tiene conciencia de la discriminación que sufre este colectivo. En ese sentido, la mayoría social se posiciona, con carácter general, explícitamente en contra de la violencia y de los discursos de odio por razón de orientación sexual e identidad de género. No obstante, el estudio sí observa que todavía algunas actitudes poblacionales denotan **carencias educativas y una falta de sensibilidad en el respeto a la diversidad**, así como cierta resistencia a la diversidad sexual y de género, con diferencias según el sexo, la edad y otras circunstancias. Por otro lado, sí se alerta de la **presencia importante de discursos de odio en las redes sociales**, de las diferencias por razón del sexo en la reproducción de las actitudes LGTBI-fóbicas y de la LGTBI-fobia como expresión de las relaciones sociales en grupos de hombres.

- Declaraciones institucionales y posicionamientos del Ararteko

En su **declaración institucional** con motivo del día del **Orgullo LGTBI del 28 junio de 2024**, el Ararteko quiso recordar a las administraciones vascas 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.

El Ararteko aprovechó esta ocasión para dar a conocer el **informe, de 14 de mayo de 2024, de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA)** sobre este tema, referido líneas atrás. Con ese motivo, se unió 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, especialmente en el ámbito digital.

4. Síntesis de la actividad del área

- Quejas más relevantes

Son pocas las quejas que recibe el Ararteko en este ámbito, lo que puede entenderse como un éxito de las reformas legales de los últimos años y de las políticas públicas en esta materia.

No obstante, continúan planteándose problemas en torno a la aplicación de la **Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI**, en especial, en lo que respecta a las **solicitudes de cambio de sexo de las personas extranjeras**. La regulación que, al respecto, recoge el artículo 50 de la referida ley prevé un procedimiento alternativo al procedimiento ordinario establecido para personas de nacionalidad española, que comporta la necesidad de que la persona extranjera acuda directamente a las autoridades competentes para expedir el documento que se pretenda adecuar, autoridad que deberá impulsar un complejo proceso ante el Ministerio de Asuntos Exteriores para asegurarse de que tal rectificación no es viable en su país de origen.

Obviamente, esta complicada regulación está generando enormes dificultades a las personas extranjeras para cambiar su sexo en los documentos españoles; se trata de una traba difícilmente imputable a las autoridades responsables de esos documentos. En todo caso, esta cuestión solo po-

drá ser supervisada por el Ararteko, cuando la autoridad a la que se dirijan esas personas extranjeras pertenezca al ámbito de las administraciones vascas.

- **Informe del Ararteko para prevenir los discursos y actitudes LGTBI-fóbicas**

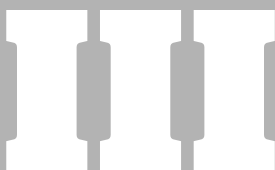
El Ararteko ha publicado en 2024 un informe sobre las actitudes y discursos de fobia contra las personas LGTBI, que está orientado a llamar la atención a las instituciones vascas sobre la importancia de **emprender medidas que prevengan esta clase de discursos y actitudes de rechazo,**

odio o discriminación hacia las personas LGTBI. Consciente de los enormes avances legales en este ámbito en los últimos años, el Ararteko ha considerado importante pulsar mediante este análisis cómo se ha traducido materialmente esta igualdad formal en la realidad social vasca.

Este estudio pretende así difundir el conocimiento y la comprensión sobre las actitudes y opiniones actuales de la sociedad vasca a este respecto, como una base necesaria para poder generar medidas y políticas públicas más concretas y eficaces, dirigidas a **forjar una mayor conciencia y sensibilización de la población vasca** en este tema, y consolidar con ello un clima social de convivencia democrática y plena aceptación de la diversidad afectivo-sexual en Euskadi.

Personas en prisión

Capítulo



8

Antecedentes



El Ararteko ha considerado siempre a las personas privadas de libertad como un colectivo de atención pública prioritario, debido a la situación de vulnerabilidad y a las limitaciones de sus derechos fundamentales que implica la privación de libertad.

Así, el artículo 25.2 de la [Constitución española](#), establece que: *“El condenado a pena de prisión que estuviere cumpliendo la misma gozará de los derechos fundamentales de este Capítulo, a excepción de los que se vean expresamente limitados por el contenido del fallo condenatorio, el sentido de la pena y la ley penitenciaria”*.

Desde 2021 corresponde al Departamento de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco la [gestión de la organización, régimen y funcionamiento de los establecimientos penitenciarios y de reinserción social, así como la ejecución de la legislación penitenciaria](#) (arts. 10.14 y 12.1 del Estatuto de Autonomía del País Vasco).

El Ararteko, al amparo de lo dispuesto en la Ley 3/1985, por la que se crea y regula esta institución, supervisa las actuaciones del referido departamento en el ámbito penitenciario, desde que dichas actuaciones fueran asumidas como competencia propia por el Gobierno Vasco en 2021.

1. Quejas y actuaciones destacadas

Desde el año 2021, año en que se produjo la transferencia de la competencia de prisiones a la CAE, el Ararteko ejerce plenamente sus funciones de supervisión sobre la Administración Penitenciaria Vasca y los Centros Penitenciarios de Araba (en adelante, Zaballa), Bizkaia (en adelante, Basauri) y Gipuzkoa (en adelante, Martutene). El número de quejas y consultas presentadas por personas privadas de libertad ante el Ararteko en este ámbito ha ido aumentando progresivamente, al igual que el número de quejas presentadas por familiares y personas de referencia de las personas presas en el exterior, así como las presentadas por entidades sociales. En definitiva, en el ejercicio 2024 el Ararteko, ha recibido un total de 78 quejas relativas al ámbito penitenciario.

La mayoría de las quejas recibidas plantean temas análogos a los que se abordaron en 2023, destacando especialmente aquellas relacionadas con los traslados entre centros penitenciarios de las diferentes administraciones penitenciarias (las dependientes de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior - en adelante SGIIPP- y las dependientes del Departamento de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco).

Otras quejas han estado vinculadas a la falta de atención por parte de los profesionales penitenciarios, así como a cuestiones incidentales de organización, régimen y funcionamiento de los tres centros penitenciarios vascos, además de problemas estructurales que afectan a la vida cotidiana de las personas privadas de libertad.

Seguidamente se exponen con más detalle algunas de las quejas más destacadas recibidas en el área:

1.1. Traslados de personas privadas de libertad de un centro penitenciario vasco a otro fuera de Euskadi: el problema del arraigo

El Ararteko recibió una queja de la madre de una niña, cuyo padre fue trasladado desde un centro penitenciario vasco a un centro penitenciario de fuera de la Comunidad Autónoma vasca, por **causa de la sobreocupación en los centros penitenciarios de Euskadi** y por considerar que el preso tenía un **arraigo sociofamiliar insuficiente en este territorio**. La persona reclamante, además de acreditar el arraigo del preso en Gipuzkoa, denunciaba en su escrito el impacto económico, personal y emocional que había tenido el traslado en todos los miembros de la familia, sobre todo en la hija menor de edad, quien necesitó el acompañamiento de profesionales de la salud mental, a consecuencia de las dificultades para el mantenimiento de las relaciones paternofiliales.

Tras realizar diversas actuaciones, el Ararteko destacó la importancia de observar adecuadamente a las personas en prisión para tomar decisiones sobre su situación penitenciaria y subrayó la importancia de proteger los derechos de las personas presas y de sus hijas e hijos menores, así como de integrar la perspectiva de infancia en el ámbito penal y penitenciario, dado el impacto de las decisiones administrativas en los derechos de los menores con progenitores en prisión (tal y como dispone la [Resolución del Ararteko, de 19 de febrero de 2024](#)). Tras la intervención del Ararteko y la solicitud de traslado a Euskadi del preso, este pudo regresar a Euskadi para continuar el cumplimiento de la pena cerca de su hija y su familia. Para ello, el Gobierno Vasco tuvo en cuenta los argumentos señalados por el Ararteko.

Más adelante, el Ararteko visitó al preso en Zaballa y pudo contrastar con la reclamante y su hija que habían podido retomar el contacto con normalidad, lo que mejoró considerablemente el estado de esta última.

En otro supuesto análogo, el Ararteko recibió un escrito de queja de una persona privada de libertad que había sido trasladada a un centro penitenciario de fuera de Euskadi, también por causa de la sobreocupación de los centros penitenciarios de la Comunidad Autónoma Vasca y con motivo de la falta de arraigo sociofamiliar suficiente del preso en Euskadi. El reclamante refería en su escrito su vinculación en Euskadi, así como que era usuario de diferentes entidades colaboradoras. Se trata de entidades sociales que desarrollan programas de intervención en el medio penitenciario con el objetivo de favorecer la reeducación y reinserción social de las personas presas. así mismo, señalaba que había disfrutado de permisos ordinarios de salida con anterioridad en un recurso de una de las entidades de las que era usuario. En opinión del Ararteko este punto resultaba muy significativo en el abordaje de la queja, pues a efectos de permisos de salida, para la Administración Penitenciaria Vasca, el reclamante tenía arraigo suficiente en

Gipuzkoa. A ello añadía que el traslado había sido motivado en realidad por unos hechos por los que fue sancionado en Martutene. Es preciso tener en cuenta que el régimen disciplinario penitenciario está dirigido a garantizar la seguridad y el buen orden regimental y a conseguir una convivencia ordenada, de manera que posibilite la consecución de los fines de la actividad penitenciaria. Las infracciones vienen reguladas en el [Real Decreto 1201/1981, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario](#) y el régimen disciplinario en el Título X “*Del régimen disciplinario y de las recompensas*” del RP.

Tras recopilar diferente documentación y realizar las actuaciones necesarias, el Ararteko, como ya ha venido indicando anteriormente (véase la [Resolución del Ararteko, de 17 de octubre de 2023](#)), sugirió a la Administración Penitenciaria Vasca avanzar en la definición del concepto jurídico de arraigo y objetivarlo, tomando como referencia las diversas definiciones contempladas en el ordenamiento jurídico español, para evitar eventuales situaciones de inseguridad jurídica, vulneración de derechos y situaciones en las que la discrecionalidad técnica pudiera transformarse en arbitrariedad (véase la [Resolución del Ararteko, de 20 de noviembre de 2024](#)). Según ha comprobado el Ararteko, el reclamante se encuentra actualmente en el CP Logroño.

En cuanto a la sugerencia del Ararteko para **avanzar en la objetivación del concepto de arraigo**, la consejera de Justicia y Derechos humanos ha respondido al Ararteko remitiendo los criterios que van a tener en cuenta en las solicitudes de traslado, mientras no haya suficientes plazas en las prisiones vascas, señalando que los mismos se valorarán en su conjunto, que reproducimos literalmente, dado su interés:

- La vinculación familiar que tiene el interno/a que solicita su traslado en la Comunidad Autónoma Vasca. A la hora de valorar dicha vinculación, tienen preferencia las personas internas con hijos/as, seguidos por aquellos que tienen esposa/esposo o pareja estable, padres y finalmente, hermanos. Se valora así la acogida que estos familiares puedan proporcionar a la persona interna a la hora de facilitar las salidas que puedan disfrutar y la ayuda que estos puedan proporcionarle en su inserción social.
- En algunas ocasiones, las solicitudes se basan en el arraigo no familiar sino social, bien por alegar relaciones de amistad o por contar con acogida por entidades del tercer sector. Entendemos que las personas con este tipo de arraigo no pueden en estos momentos contar con una plaza, dado que no podemos satisfacer la demanda de las personas que alegan una vinculación familiar de 1º o segundo grado.
- Otro aspecto que se debe tener en consideración es el tiempo que la persona interna lleve cumpliendo condena fuera de la Comunidad Autónoma Vasca, teniendo preferencia aquellos que lleven más tiempo fuera.
- También, se observará si existen incompatibilidades entre los solicitantes de traslado y las personas in-

ternas que estén cumpliendo condena en alguno de nuestros centros penitenciarios.

- Por último, tenemos en cuenta la situación penitenciaria y las posibilidades reales de reinserción. Una persona que va a acceder en 3º grado tendrá prioridad sobre una persona que va a salir de permiso y esta a su vez, prioridad respecto a las personas que, por sus circunstancias, no se encuentran en un momento penitenciario que le posibilite el disfrute de permisos y salidas, que preferiblemente deben realizarse en los espacios en los que, en el futuro, vaya a volver y reinsertarse en su acceso al medio abierto.

1.2. Homogenización de los criterios para el acceso a la documentación identificativa de las personas extranjeras clasificadas en tercer grado (régimen de semilibertad) en los centros penitenciarios de Euskadi

El Ararteko recibió una queja de unas mujeres presas en tercer grado penitenciario, usuarias de una entidad colaboradora del tercer sector, que no podían acceder con normalidad a su documentación identificativa en la prisión de Basauri, debiendo solicitarla y devolverla al centro penitenciario, después de utilizarla.

El Ararteko se desplazó hasta los recursos residenciales de la entidad para realizar un diálogo restaurativo con todas las afectadas y poder comprender mejor su situación y el impacto de la actuación administrativa en sus vidas. El Ararteko constató que los tres centros penitenciarios de Euskadi aplicaban criterios diferentes sobre el acceso a la documentación identificativa de las personas extranjeras⁵. Por ello, pidió al Gobierno Vasco que unificara los criterios para proteger los derechos de acceso normalizado de las personas extranjeras en semilibertad a su documentación identificativa (véase la Resolución del Ararteko de 23 de octubre de 2024).

En su respuesta, el Gobierno Vasco informó al Ararteko que había procedido a modificar la Instrucción 1/2021, permitiendo que, en general, las personas extranjeras en tercer grado puedan quedar en posesión de su documentación identificativa, salvo excepciones tasadas.

⁵ En Martutene y Basauri exigían a la personas clasificadas en tercer grado seguir el procedimiento recogido en la [Instrucción 1/2021, de 1 de octubre, relativa a la aplicación del manual de gestión penitenciaria de Euskadi](#), mientras que en Zaballa entregaban la documentación identificativa a la población extranjera en tercer grado o libertad condicional, salvo que existiera resolución judicial en contra.

1.3. Denuncia sobre el trato recibido por parte de los funcionarios penitenciarios en Martutene

Una mujer privada de libertad promovió una queja adelante el Ararteko, denunciando, entre otras cosas, el trato degradante recibido por parte del personal funcionario de esa prisión.

La investigación interna realizada por la Administración Penitenciaria Vasca para dar respuesta al Ararteko, incluía una entrevista realizada a la promotora de la queja por parte de una figura de autoridad de esa prisión. En el informe de respuesta, la Administración Penitenciaria Vasca trasladó al Ararteko que la reclamante deseaba retirar la queja, explicando que la presentó debido a una inestabilidad emocional causada por diversas circunstancias personales relacionadas con su maternidad y otras relativas al contexto penitenciario.

Así, tras visitar a la reclamante en prisión, el Ararteko sometió a la valoración de la Administración Penitenciaria Vasca crear un equipo multidisciplinar para mejorar las investigaciones internas, garantizando un ambiente de confianza y canales de denuncia seguros. El Ararteko propuso incluir mujeres funcionarias para realizar las entrevistas a las mujeres presas en las investigaciones. Igualmente, trasladó a la Administración Penitenciaria Vasca que valore la posibilidad de incluir en estas investigaciones a personas mediadoras, para asegurar la imparcialidad, de acuerdo con los estándares internacionales y europeos en la materia. Asimismo, el Ararteko destacó la necesidad de integrar la perspectiva de género en todas las actuaciones administrativas y en la gestión diaria para evitar la perpetuación de estereotipos y de los roles de género en un entorno paradigmáticamente patriarcal, como las prisiones.

2. Contexto normativo y social

Desde la asunción de la competencia penitenciaria por el Gobierno Vasco en el año 2021, una de las principales preocupaciones del Ararteko han sido los **traslados** de las personas privadas de libertad a consecuencia de la clasificación o destino penitenciarios en general. No obstante, el Ararteko abordó de forma preferente los traslados producidos por la aplicación del **régimen de vida cerrado**. Ese régimen de vida se puede aplicar a los presos preventivos cuando concurren las características del art. 102.5 del [Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario](#) (en adelante RP) o a los penados clasificados en primer por los mismos motivos.

Desde la perspectiva del Ararteko, la aplicación del régimen cerrado en Euskadi supone una doble afectación a los derechos fundamentales de las personas privadas de libertad: el régimen cerrado es el más restrictivo de derechos de todos los regímenes de vida en prisión y, debido a la falta

de un departamento específico en la infraestructura vasca, supone también el alejamiento del territorio de Euskadi. La ausencia de departamentos de régimen cerrado en Euskadi obliga a trasladar a estas personas a prisiones de la red de la SGIJ ubicadas fuera del País Vasco, lo cual tiene un impacto negativo en sus procesos de reeducación y reinserción, dificultándolos. Esto afecta, además, inevitablemente, también a las familias, allegados y personas de referencia de las personas presas. Además, en muchas ocasiones, el traslado de estas personas implica también la pérdida de contacto con las entidades colaboradoras del tercer sector de las que eran usuarias o la imposibilidad de recibir atención de estas. En efecto, las entidades colaboradoras del tercer sector del ámbito penitenciario en su gran mayoría están financiadas por el Departamento de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco, por lo que únicamente pueden atender a las personas presas en alguno de los tres centros penitenciarios dependientes de ese Departamento. Por lo tanto, no pueden atender, o les es muy complicado dirigir los recursos a las personas destinadas en otros centros penitenciarios, aunque mantengan contacto con los potenciales usuarios.

Por todo ello, el Ararteko recomendó al Gobierno Vasco en el año 2023 ([Recomendación del Ararteko de 27 de febrero de 2023](#)) la creación de dependencias de régimen cerrado con un enfoque de tratamiento intensivo y no punitivo, acompañado de un equipo de tratamiento especializado y estable, con el fin de avanzar hacia una administración penitenciaria vasca más integral.

En este sentido, aunque el Gobierno Vasco ha avanzado en el diseño y formación del personal del departamento de régimen cerrado en Euskadi, todavía no se ha habilitado. Por lo tanto, el Gobierno Vasco continúa solicitando el traslado de las personas a las que se les aplica el régimen de vida cerrado a centros penitenciarios de la SGIIPP.

Durante este ejercicio, el Ararteko ha seguido insistiendo en la necesidad de habilitar un departamento de régimen cerrado en los términos indicados en la [Recomendación del Ararteko de 27 de febrero de 2023](#) y ha puesto el foco en la necesaria integración de la perspectiva de género, también en la configuración del régimen cerrado.

En cuanto a los otros **traslados** por motivos de clasificación y destino penitenciario, se pueden distinguir por un lado los traslados de personas de un centro penitenciario de Euskadi a otro de la SGIIPP y, por otro lado, los traslados de un centro penitenciario de la SGIIPP a otro de Euskadi.

Independientemente de la dirección del traslado, la Administración Penitenciaria que tiene bajo su custodia a la persona presa debe solicitarlo previamente a la Administración Penitenciaria que la recibirá. Esta última podrá aceptar o rechazar la solicitud de traslado. Según lo dispuesto en el [Real Decreto 474/2021, de 29 de junio](#), de traspaso de funciones y servicios de la Administración General del Estado a la Comunidad Autónoma del País Vasco sobre ejecución de la legislación del Estado en materia penitenciaria, la Administración receptora solo podrá oponerse al

traslado si considera que es improcedente o si no hay plazas disponibles, de acuerdo con las capacidades máximas establecidas.

La falta de precisión terminológica del mencionado Real Decreto 474/2021, de 29 de junio, obliga al Gobierno Vasco a interpretar cuándo la asignación de plaza penitenciaria en Euskadi es considerada “*improcedente*”. En consecuencia, la Administración Penitenciaria Vasca ha determinado que la asignación de una plaza en Euskadi procede en función del arraigo sociofamiliar de la persona presa en ese territorio. Así, si lo considera suficiente y hay disponibilidad de plazas penitenciarias en Euskadi, se asignará destino penitenciario en Euskadi y, si el Gobierno Vasco determina que el arraigo sociofamiliar de la persona presa es insuficiente, aunque haya disponibilidad de plazas penitenciarias, no se asignará el destino en Euskadi.

En este marco, en opinión del Ararteko la **falta de objetividad en la definición del concepto de arraigo** puede generar inseguridad jurídica para las personas afectadas, aumentando el riesgo de que la práctica administrativa se desvíe de la discrecionalidad hacia la arbitrariedad, a la hora de solicitar un traslado fuera de Euskadi o denegar una solicitud de ingreso en alguno de los centros penitenciarios vascos.

Así, al Ararteko le preocupa especialmente el traslado de personas vulnerables, como es el caso de la población reclusa migrante. Aunque el Ararteko ha intervenido en casos concretos de personas migrantes con familia en Euskadi, a esta institución le inquietan los traslados de personas cuyos únicos vínculos sociofamiliares en el Estado español se encuentran en Euskadi, ya sea con entidades colaboradoras o con programas de acogida institucional, especialmente en los casos de aquellos que llegaron a Euskadi siendo menores no acompañados. La principal problemática de los trasladados fuera de Euskadi por falta de arraigo sociofamiliar en el territorio es que esta interpretación jurídica, que fundamenta la decisión administrativa, imposibilita su regreso al territorio a lo largo del cumplimiento de condena. De hecho, las personas presas que fueron trasladadas fuera de Euskadi por falta de arraigo sociofamiliar difícilmente podrán regresar a Euskadi, ya que para el Gobierno Vasco ese es uno de los motivos para declarar improcedente la asignación de plaza penitenciaria en ese territorio. Por lo tanto, únicamente podrán regresar a Euskadi cuando alcancen la libertad definitiva, sin que hayan podido trabajar en este territorio el itinerario de reinserción.

Por este motivo, durante el año 2024, el Ararteko ha seguido subrayando la necesidad de **objetivar los conceptos jurídicos indeterminados** aplicables en el ámbito penitenciario, singularmente el **concepto de arraigo**, a efectos de traslados penitenciarios.

Por otro lado, la situación de **sobreocupación en los centros penitenciarios** de Euskadi persiste, ya que la ocupación efectiva sigue siendo superior a la capacidad operativa de los mismos. En este sentido, se espera que la puesta en marcha de la prisión de Zubieta prevista en 2025

alivie la situación de sobreocupación, permitiendo, además del cumplimiento del principio celular del art. 13 del RP⁶, el traslado a Euskadi de personas que actualmente se encuentran fuera por escasez de plazas penitenciarias.

En otro orden de cosas, al igual que en años anteriores, la escasez de **recursos humanos** en la Administración Penitenciaria Vasca ha seguido siendo una de las cuestiones que más incidencia ha tenido en la vida de las personas presas. En ese sentido, una de las mayores preocupaciones por parte de la población privada de libertad ha sido la falta de atención especializada, especialmente en el área de tratamiento, impactando el déficit de personal especializado también en la calidad de la atención brindada. Por lo tanto, las personas que han acudido a esta institución han trasladado al Ararteko una sensación generalizada de abandono.

3. Otras actuaciones del área

3.1. Actuaciones de oficio

Los **suicidios y las muertes en prisión** han interpelado históricamente al Ararteko, como institución dedicada a la promoción y defensa de los derechos humanos. Por ello, durante el año 2024 el Ararteko ha iniciado de oficio 3 expedientes, uno por cada fallecimiento ocurrido en los centros penitenciarios de Euskadi este año, que continúan en tramitación.

En este sentido, hay que destacar la buena práctica del Gobierno Vasco al informar de oficio a esta institución cada vez que ocurre un fallecimiento de alguna persona presa vinculada a la Administración Penitenciaria Vasca. El Ararteko considera que las prisiones deben garantizar el derecho a la vida, un derecho fundamental que debe ser protegido por cualquier institución pública, especialmente debido a la relación de sujeción especial que mantienen con las personas privadas de libertad, según la jurisprudencia consolidada del Tribunal Constitucional ([STC 175/2000 de 26 de junio](#)).

Durante 2024 el Ararteko también cerró uno de los expedientes iniciados en el año 2023, sin apreciar irregularidad alguna en ese caso. No obstante, en la resolución que concluye ese expediente, el Ararteko trasladó al Gobierno Vasco la importancia de humanizar la prisión y la contribución del concepto de seguridad dinámica al sistema penitenciario en este sentido. La [seguridad dinámica](#) implica el conocimiento de lo que ocurre en el establecimiento penitenciario, además de ofrecer un contexto de seguridad y protección con relación a todas las actividades que se llevan a cabo en el establecimiento penitenciario. En opinión del Ararteko estas dinámicas com-

plementarias de seguridad basadas en relaciones positivas, comunicación e interacción entre el personal penitenciario y la ciudadanía reclusa, favorecen la comprensión de la situación personal de las personas reclusas, lo que mejora la prevención del suicidio, aunque en ocasiones la conducta suicida sea difícil de predecir, como cualquier conducta humana.

Ello, con el objetivo de optimizar los recursos existentes en prisión y promover una atención individualizada no solo desde el punto de vista criminológico *tratamental* o de retención, custodia y orden regimental, sino desde la perspectiva de los derechos y obligaciones derivados de la relación de la relación jurídica penitenciaria de sujeción (en el sentido del art. 3.4 de la LOGP, que indica que “*la Administración penitenciaria velará por la vida, integridad y salud de los internos*”, así como desde la perspectiva del derecho a la vida del art. 15 de la Constitución Española..

Por otro lado, en el año 2014 el Ararteko analizó [la atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la Comunidad Autónoma del País Vasco](#). Por ello, tras la transferencia de la competencia penitenciaria al Gobierno Vasco, el Ararteko ha considerado conveniente iniciar de oficio un expediente de seguimiento para evaluar la situación actual, el cual continúa en fase de tramitación.

3.2. Reuniones con asociaciones

El Ararteko, con presencia de la adjunta al Ararteko y del personal del área de prisiones, se reúne anualmente con las entidades sociales del ámbito penitenciario de Euskadi. Se han organizado tres reuniones abiertas, una por cada territorio histórico de Euskadi. La particularidad respecto a las reuniones celebradas en años anteriores es que a las de este año también han acudido entidades interesadas en la materia, que no se dedican específicamente a la reinserción y reeducación de las personas presas.

Así mismo, se han mantenido reuniones con representantes de los Turnos de Asistencia Penitenciaria (TAP) de los tres colegios vascos de la abogacía, para evaluar la situación penitenciaria en Euskadi.

Estas reuniones son clave para conocer los problemas individuales de las personas presas usuarias de esas entidades y los avances y márgenes de mejora apreciados por estos actores directos de la realidad penitenciaria vasca.

Finalmente, el Ararteko se ha reunido también con diferentes entidades sociales individualmente, tanto en la oficina del Ararteko, como en los recursos residenciales/ centros de esas entidades para tratar cuestiones concretas. Una de las visitas destacables es la realizada por el personal del área de personas en prisión al recurso residencial de la entidad Comisión Ciudadana AntiSida de Álava (Sidálava). Durante esa visita el personal técnico del Ararteko pudo conocer los pisos en los que viven las personas presas y conocer sus historias de vida.

⁶ “El sistema penitenciario estará orientado por el principio celular, de manera que cada interno disponga de una celda, salvo que sus dimensiones y condiciones de habitabilidad permitan, preservando la intimidad, alojar a más de una persona, en cuyo caso se podrá autorizar compartir celda a petición del interno, siempre que no existan razones de tratamiento, médicas, de orden o seguridad que lo desaconsejen”.

3.3. Reuniones con la Administración Pública

El Ararteko ha mantenido dos reuniones formales con la Administración Penitenciaria Vasca durante el año 2024: una reunión técnica en la oficina del Ararteko en Bilbao y otra institucional en la sede del Ararteko en Vitoria-Gasteiz.

En esta última reunión, la consejera de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco trasladó al Ararteko los principales retos de la legislatura y destacó que la accesibilidad de la justicia, la garantía de derechos y la reinserción social son los principales ejes de su mandato. El Ararteko quiere destacar en este punto la colaboración del Departamento de Justicia y Derechos Humanos en todas las intervenciones que el Ararteko ha desarrollado en este ámbito en 2024.

3.4. Entrevistas individuales con personas presas en prisión y familiares o personas allegadas

Personal del área de personas en prisión del Ararteko ha visitado regularmente las tres prisiones vascas para entrevistarse de manera individualizada con algunas personas reclamantes. Igualmente, el personal del Ararteko también se ha reunido o mantenido contacto regular con los familiares o personas de referencia en el exterior de muchas de las personas presas, con motivo de la tramitación de los expedientes de queja.

3.5. Participación en actos, grupos de trabajo y conferencias

Durante 2024, la institución del Ararteko ha participado en varios eventos, destacando los siguientes:

- El Ararteko realizó la ponencia inaugural del Curso de Verano “Humanizar la prisión: Esperanza y reto para el modelo penitenciario vasco” organizado por la UPV/EHU. Asimismo, ha participado en los cursos: “Salud mental y privación de libertad” y “Calidad de vida de las personas en prisión”.
- Jornada “Discapacidad y personas mayores en prisión” organizada por el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia.
- El Ararteko y la adjunta asistieron, acompañados del personal del área de personas en prisión, al [Acto Conmemorativo del Día Nelson Mandela](#) en el que se entregó el “Premio Francisco Javier Gómez Elósegui”.
- [I Congreso de Derecho Penitenciario](#), organizado por el Gobierno Vasco y los tres colegios de la abogacía vasca.

- Salida programada, organizada por la Asociación de Ayuda a Personas Presas ADAP. El Ararteko recibió a las mujeres presas en un encuentro organizado en la oficina del Ararteko de Gasteiz, con el objetivo de conocer las necesidades de estas personas y poder informarles sobre las funciones, el procedimiento de queja y los recursos del Ararteko.
- Fruto de la colaboración con la red ESEN (Espetxe Sarea Euskadi Nafarroa), el Ararteko participó en un *world café* el 22 de noviembre para reflexionar, entre diversas personas vinculadas al ámbito penitenciario, sobre el presente y futuro del sistema penitenciario vasco.

En el **ámbito europeo e internacional** el Ararteko ha participado en los siguientes eventos, mediante la colaboración del área de personas en prisión con la oficina de asuntos europeos e internacionales:

- Por un lado, el Ararteko es socio del proyecto [Vic-Tory](#) de la [Comisión Europea](#) desde el año 2024. El proyecto trata de mitigar el odio y el extremismo (violento) mediante el enfoque reparador y centrado en las víctimas de las políticas públicas.
- Por otro lado, el Ararteko ha continuado colaborando intensamente con el [European Forum for Restorative Justice \(EFRJ\)](#). Fruto de esta colaboración, [personal de área de justicia y personas en prisión del Ararteko](#) participaron en la [12ª Conferencia Internacional del Foro Europeo de Justicia Restaurativa \(EFRJ\)](#), celebrada en Tallin (Estonia), los días 29 al 31 de junio, y facilitaron un diálogo acerca de las prisiones restaurativas y la desradicalización, diálogo en el que participaron 25 personas de todo el mundo.

4. Síntesis de la actividad del área

Para el Ararteko es fundamental tener en cuenta que **las personas en prisión son sujetos de pleno derecho que forman parte de la sociedad**, a la que regresarán tras su proceso de reinserción. Por eso, la vida en prisión debe asemejarse lo más posible a la vida en libertad. Además, es importante subrayar que los derechos y obligaciones derivados de su situación en prisión no sustituyen ni afectan sus derechos como ciudadanos, salvo las limitaciones previstas en las normas.

Las personas presas, deben poder ejercer sus derechos también ante las administraciones autonómica, foral y municipal, que tienen la responsabilidad de tratarlas con las mismas garantías y en condiciones de igualdad respecto al resto de la ciudadanía. Para ello, es esencial una buena coordinación entre las administraciones públicas. El Ararteko considera que aún no se ha logrado una atención integral que cubra todas las necesidades de las personas privadas de libertad, lo cual es clave para una política pública efectiva.

Los ejes sobre los que el Ararteko ha desarrollado su actuación durante el año 2024 han sido:

- Derechos fundamentales: Suicidios y muertes en prisión

El Ararteko ha iniciado de oficio 3 expedientes, uno por cada fallecimiento ocurrido en los centros penitenciarios de Euskadi este año, que continúan en tramitación. Además, el Ararteko ha concluido una actuación iniciada en el año 2023, sin apreciar irregularidad en la actuación de la Administración Penitenciaria Vasca en ese caso.

- Traslados

El Ararteko ha hecho seguimiento de su recomendación al Gobierno Vasco sobre la implementación de los módulos de **régimen cerrado** en Euskadi. Aunque se han hecho avances en infraestructura, formación de los equipos específicos y diseño de los programas de tratamiento, el departamento de régimen cerrado no se ha puesto en funcionamiento en 2024, por lo que las personas en régimen cerrado son trasladadas a centros penitenciarios de la SGIIPP.

El Ararteko ha subrayado la importancia de **definir el concepto jurídico indeterminado de arraigo**, en relación con los **traslados penitenciarios**, con el objetivo de evitar la arbitrariedad administrativa y garantizar la seguridad jurídica de las personas presas.

Por otro lado, en cuanto a la **sobreocupación de las prisiones vascas**, aunque ha finalizado la construcción de la prisión de Zubieta, todavía no se ha habilitado.

- Salud mental

El Ararteko ha iniciado el seguimiento de las recomendaciones del informe extraordinario “[la atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la Comunidad Autónoma del País Vasco](#)” del año 2014, para poder evaluar la situación actual, tras la transferencia de la competencia penitenciaria al Gobierno Vasco.

- Mujeres

El Ararteko destacó durante este 2024 la necesidad de integrar la perspectiva de género en la política penitenciaria, y en la gestión diaria de las prisiones, incluidas las investigaciones internas, para evitar la perpetuación de estereotipos y los roles de género.

- Infancia

El Ararteko ha insistido en la necesidad de integrar la perspectiva de infancia de forma transversal en la política penitenciaria.

Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria

Capítulo

III

9

Antecedentes



El presente apartado da cuenta de las actividades llevadas a cabo por el Ararteko en un área de trabajo destinada a supervisar las actuaciones de las administraciones vascas en lo que respecta a las políticas públicas de apoyo a las víctimas del terrorismo, violencia política y torturas, así como a las políticas públicas de memoria democrática.

Si bien el número de quejas recibidas durante el año 2024 ha sido limitado, la actividad del Ararteko en este ámbito ha sido intensa, por dos motivos que se han evidenciado especialmente durante el año 2024.

Por un lado, tras décadas de violencia terrorista y política en Euskadi, el Ararteko está totalmente comprometido con su aportación a las políticas de memoria, paz y convivencia con un enfoque de derechos humanos, desde los instrumentos jurídicos internacionales y europeos, con la apuesta estratégica por la justicia restaurativa. En ese sentido, en los últimos años además de las personas y colectivos de personas víctimas del terrorismo de ETA, GAL y otros

grupos terroristas, han solicitado al Ararteko su amparo y han presentado diversas consultas y quejas personas y colectivos de víctimas de torturas y otros tratos inhumanos y degradantes, consecuencia de la violencia política vivida en Euskadi, reclamando igualdad de trato ante vulneraciones de derechos humanos en el contexto de la aplicación de la [Ley 12/2016, de 28 de julio, de reconocimiento y reparación de víctimas de vulneraciones de derechos humanos en el contexto de la violencia de motivación política en la Comunidad Autónoma del País Vasco entre 1978 y 1999](#) y el informe publicado en 2016 sobre el [Proyecto de investigación de la tortura en el País Vasco \(1960-2013\)](#).

Asimismo, ha aumentado el número de personas que solicitan al Ararteko su intervención en relación con las políticas de memoria democrática en el contexto de la [Ley 9/2023, de 28 de septiembre](#), de Memoria Histórica y Democrática de Euskadi y la [Ley 20/2022, de 19 de octubre](#), de memoria democrática de ámbito estatal, como veremos en el expediente de queja que se presenta en el punto 1.1.

Como consecuencia de lo señalado, el título del presente capítulo se modificó en el año 2023 pasando a denominarse **"Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria"**⁷ para dar cabida a estas nuevas realidades en las que está interviniendo el Ararteko con un compromiso absoluto desde la promoción y defensa de los derechos humanos, en ejercicio de las funciones propias de la institución.

⁷ Hasta el año 2023 el capítulo de denominaba **Personas víctimas de los grupos terroristas**.

1. Quejas y actuaciones destacadas

Seguidamente se exponen los expedientes y actuaciones más destacados, tramitados en el año 2024.

1.1. La Asociación Republicana Irunesa “Nicolás Guerendiain” solicita ayuda al Ararteko para preservar como lugar de memoria el Pabellón de “Pequeña Velocidad” de Irun, al ser el único campo de concentración que queda en pie en Euskadi

El Ararteko recibió un escrito de queja de la Asociación republicana Irunesa “Nicolás Guerendiain”, solicitando su auxilio para evitar el derribo del pabellón de *Pequeña Velocidad* en el complejo ferroviario estatal de Irun, dado que en los planes proyectados entre la Administración del Estado y el ayuntamiento de dicha localidad para recuperar terrenos ferroviarios para diversos usos urbanísticos, no se contemplaba ningún tipo de protección de este edificio, ni como lugar de memoria democrática, ni como patrimonio de interés cultural.

El Ararteko se reunió personalmente con miembros de la asociación en su sede de Donostia-San Sebastián, el 19 de junio, para conocer el problema de primera mano y, posteriormente, miembros de dicha asociación se reunieron con personal del área de memoria y del área patrimonio y urbanismo del Ararteko para recibir asesoramiento sobre las posibilidades legales de intervención, a pesar de la falta de competencia directa del Ararteko en el asunto.

El Ararteko ha tenido contacto periódico con dicha asociación para aconsejarles tanto en cómo solicitar formalmente la declaración como lugar de memoria democrática al Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, de acuerdo con lo establecido en la [Ley 20/2022, de 19 de octubre](#), de memoria democrática del Estado⁸, como para

8 Artículo 49. Lugares de memoria democrática.

Lugar de Memoria Democrática es aquel espacio, inmueble, paraje o patrimonio cultural inmaterial o intangible en el que se han desarrollado hechos de singular relevancia por su significación histórica, simbólica o por su repercusión en la memoria colectiva, vinculados a la memoria democrática, la lucha de la ciudadanía española por sus derechos y libertades, la memoria de las mujeres, así como con la represión y violencia sobre la población como consecuencia de la resistencia al golpe de Estado de julio de 1936, la Guerra, la Dictadura, el exilio y la lucha por la recuperación y profundización de los valores democráticos.

Artículo 50. Declaración de lugares de memoria democrática.

1. El procedimiento de declaración de Lugar de Memoria Democrática podrá incoarse de oficio por la Dirección General competente en materia de memoria democrática, o a instancia de entidades que promuevan y difundan la memoria democrática. En este caso, la solicitud incluirá

asesorarles respecto a otras vías legales de intervención, como solicitar la protección del pabellón como bien de interés cultural al Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco y al propio Ayuntamiento de Irun.

Finalmente, la asociación ha comunicado al Ararteko que, si bien aún no han recibido la respuesta oficial del Ayuntamiento de Irun, éste, al parecer, ha cambiado de opinión al respecto y ha trasladado a los reclamantes su intención de mantener el edificio, de lo cual los reclamantes mantendrán informado al Ararteko.

1.2. Dos familiares de una persona víctima del terrorismo de los Grupos Antiterroristas de Liberación (GAL) se quejan al Ararteko con motivo del trato recibido por el Ayuntamiento de Derio a raíz de la celebración y desarrollo de un acto público de memoria a su familiar

Los familiares directos de un miembro de ETA víctima del terrorismo de los Grupos Antiterroristas de Liberación (GAL) señalaban en su escrito al Ararteko que comunicaron al Ayuntamiento de Derio su intención de realizar la celebración de un acto que tenía como objeto recordar a su familiar, originario de Derio, coincidiendo con el 40 aniversario de su muerte. Para ello, presentaron una instancia general al Ayuntamiento de Derio, solicitando la autorización correspondiente para el uso del espacio público. Los reclamantes señalaron al Ararteko que adjuntaron a dicha solicitud una carta explicativa, en relación con la víctima y el sentido del acto ligado al derecho al reconocimiento de la verdad para las víctimas del terrorismo, reconocido internacionalmente.

Las personas reclamantes transmitieron al Ararteko su malestar por las exigencias requeridas por dicho ayuntamiento para la celebración del acto y denunciaron un trato desigual respecto a otras víctimas del terrorismo. Así, en su escrito, manifestaron que se sintieron desoladas al comprender la distancia que, en su opinión, existe entre el discurso sobre las víctimas y la realidad de la gestión municipal en el caso concreto objeto de su queja.

Tras recabar toda la información del Ayuntamiento de Derio, el Ararteko analizó el expediente de solicitud de ocupación del espacio público para realización de un acto de esta naturaleza, de acuerdo con la normativa aplicable, y concluyó que la actuación del Ayuntamiento de Derio en este asunto es conforme a Derecho y no revela irregularidad alguna en su actuación. No obstante, el Ararteko consideró que la tramitación de expedientes administrativos exige, además de

como mínimo la identificación del bien, así como de los valores materiales, históricos intangibles o simbólicos que justifican su declaración, y en el caso de patrimonio material, su delimitación cartográfica con sus correspondientes coordenadas geográficas...

la diligencia debida, realizar una valoración previa respecto a la petición de fondo que se realiza y, especialmente, atender a las circunstancias y necesidades de los ciudadanos o ciudadanas que han iniciado el expediente.

En ese sentido, el Ararteko consideró en la resolución de este expediente que **el derecho a la buena administración en relación con los derechos de las víctimas del terrorismo** exige una sensibilidad especial a la hora de tramitar los expedientes administrativos que éstas impulsen. Por lo tanto, hubiera sido deseable que representantes institucionales del Ayuntamiento de Derio hubieran valorado también la posibilidad de recibir a estas personas y a la fundación que les representa, escuchando sus necesidades, dando así un paso más allá del seguimiento estricto del procedimiento administrativo concreto que regulaba el acto de homenaje, de manera más acorde con la amplitud de la garantía de sus derechos como víctimas, reconocidos en la legislación vasca⁹.

Por último, el Ararteko en la resolución valoró como positiva la petición de disculpas a las víctimas que la alcaldesa de Derio incluyó en su informe, ya que esta petición de disculpas está en línea con el enfoque restaurativo que el Ararteko intenta impulsar en la actuación de las administraciones públicas en sus relaciones con las víctimas del terrorismo y con la ciudadanía en su conjunto.

1.3. Actuaciones llevadas a cabo en 2024, como consecuencia de la resolución del Ararteko de 14 de diciembre de 2023

En el año 2023, el [Colectivo de Víctimas del Terrorismo \(CO-VITE\)](#) solicitó la intervención del Ararteko para que instase al Ayuntamiento de Galdakao a retirar de la web "*Galdakao Oroimena*" los nombres de miembros de ETA que aparecían junto a víctimas de la actividad terrorista de ETA, al igual que ocurría en páginas similares de otros ayuntamientos vascos. El Ararteko concluyó mediante [resolución de 14 de diciembre de 2023](#), publicada el 18 de diciembre de 2023, que en ningún caso deben aparecer en un mismo soporte de difusión pública miembros de una organización terrorista condenados por su actividad delictiva junto a personas víctimas del terrorismo.

El Ararteko ha continuado interviniendo intensamente en este asunto durante el año 2024, por las consecuencias que el cierre de dichas páginas web ha tenido en muchas personas víctimas de la tortura y otros tratos inhumanos y degradantes que no han sido reconocidas en el marco de la [Ley 12/2016, de 28 de julio](#) (por los largos plazos que se están produciendo en su aplicación o porque en su día no

solicitaron el amparo de la misma) y cuyo único reconocimiento público como víctimas eran estas páginas web, que venían a culminar todo un proceso de recogida de testimonios de diferentes víctimas y diversas sensibilidades políticas basado en las mesas de convivencia en diversos pueblos de Gipuzkoa¹⁰. Dichas víctimas se han acercado a esta defensoría mediante consultas y quejas y el Ararteko ha recibido en persona a algunas de ellas para entender su sufrimiento y decepción con dicho proceso. En el punto anterior (1.2) de este mismo apartado puede verse el detalle de una de estas consultas, para entender las necesidades de estas personas.

Relacionado con lo anterior, el Ararteko ha tenido conocimiento de que su [resolución de 14 de diciembre de 2023](#), anteriormente referida, tuvo como efecto colateral no deseado la paralización definitiva de las mencionadas mesas de convivencia en varios pueblos de Gipuzkoa, al entender los intervinientes que dichos procesos de recogida de testimonios de diferentes víctimas no podían culminarse en ningún formato o soporte. Por ello el Ararteko está trabajando intensamente con todos los agentes intervinientes para apoyar la facilitación de dichos procesos y lograr su reactivación, de acuerdo con la pretensión inicial de la resolución dictada en 2023.

Cabe recordar que en dicha resolución el Ararteko lamentaba la paralización de las iniciativas municipales denominadas 'mesas de convivencia' de diferentes pueblos. Al hilo de ello, el Ararteko invitaba a los poderes públicos a **facilitar aquellas iniciativas comunitarias en las que la ciudadanía y los representantes políticos locales, de forma voluntaria y pacífica, generen puentes y espacios de diálogo para avanzar en la convivencia entre diferentes personas que han sufrido de forma diversa la violencia de motivación política**. El Ararteko alienta, por tanto, la continuidad en la búsqueda de un relato compartido entre personas con distintas sensibilidades y formas de sufrimiento, como señala en la resolución, puesto que ello permite avanzar hacia el objetivo de una convivencia en paz mediante el diálogo entre diferentes y sentar las bases del derecho a la no repetición.

Por ello, el Ararteko finalizaba dicha resolución señalando que, tras haber recabado la opinión de los diferentes intervinientes, percibió honestidad y buena voluntad para escuchar y entender las diferentes consecuencias que la polémica objeto de esta queja había producido en las personas afectadas y en la ciudadanía vasca. Así, el Ararteko animaba a las partes actoras a que explorasen las posibilidades de un diálogo respetuoso y reparador, y en el ejercicio de su función de promoción de los derechos humanos, ofrecía su respaldo institucional a este diálogo, como aportación a la convivencia y compromiso con la paz y la no violencia en Euskadi para el futuro.

⁹ La [ley vasca 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo](#), indica expresamente en su exposición de motivos que su ámbito de aplicación se extiende tanto a las víctimas del GAL y de la extrema derecha como a las víctimas de ETA, y ello de acuerdo con los parámetros internacionales, con independencia de que en una misma persona pudiera coincidir la condición de víctima y victimario.

¹⁰ Estas iniciativas denominadas mesas de convivencia han venido amparadas desde el año 2011 por el [Programa Bizikidetzatza Lantzen](#) de la dirección de Convivencia y Derechos Humanos de la Diputación Foral de Gipuzkoa y se han desarrollado en diversos municipios de Gipuzkoa con la colaboración de personas facilitadoras de diversas entidades sociales del tercer sector del ámbito de la paz y la convivencia en Euskadi.

Pues bien, durante el año 2024 el Ararteko ha facilitado un proceso restaurativo que ha finalizado con la satisfacción de todos los intervinientes con el propio proceso y ha contribuido a tender puentes entre diferentes y a comprender los diversos daños a la convivencia que la polémica generó en las diferentes personas implicadas de forma honesta y humana.

1.4. Expedientes sobre torturas y tratos inhumanos o degradantes

Por último, en 2024 esta defensoría ha recibido quejas de personas víctimas de tortura y tratos o penas inhumanos o degradantes, representados por la fundación [EGIARI ZOR](#) (en concreto se han tramitado tres expedientes), con la que el Ararteko ha mantenido un contacto constante en los últimos años.

2. Otras actuaciones del área

2.1. Relaciones con asociaciones y fundaciones

Representantes de la institución han asistido durante el año 2024 a diversos homenajes por la memoria de las personas víctimas del terrorismo en Euskadi, así como a distintos actos, foros y seminarios en los que se ha debatido sobre los derechos de las víctimas de grupos terroristas y su papel activo y necesario en las políticas de paz y convivencia actuales para la construcción de un futuro común en Euskadi.

Entre todas estas participaciones, pueden destacarse las siguientes:

- El ararteko, Manuel Lezertua, asistió a la inauguración de la [Conferencia Internacional de Naciones Unidas sobre Víctimas del Terrorismo](#), el día 8 de octubre, en Vitoria-Gasteiz.
- Además, la adjunta al Ararteko ha acudido a lo largo de 2024 a diferentes actos y eventos organizados en memoria de las víctimas del terrorismo. Todos ellos se reseñan detalladamente en el **capítulo IV** (apartado 8.2) de este informe. No obstante, merece la pena destacar entre ellos, por su importancia:
 - › El acto organizado por el Parlamento Vasco (Día de la Memoria), que tuvo lugar en Vitoria-Gasteiz, el día 10 de noviembre de 2024.
- La institución del Ararteko ha participado, también, en distintos actos de recuerdo de víctimas concretas del terrorismo, con motivo del aniversario de su asesinato.

- Asimismo, en el Día Internacional en apoyo a las Víctimas de la Tortura, el 26 de junio, personal del área de víctimas del Ararteko participó, en el Instituto Gogora, en un acto en el que se proyectó el documental sobre el caso de Muruetagoiena: [Indarkeriaren oi\(h\) artzunak/Que se sepa](#).

2.2. Relaciones con las administraciones públicas

El Ararteko y su equipo han mantenido contactos con el Departamento de Justicia y Derechos humanos del Gobierno Vasco, para abordar cuestiones relacionadas con la memoria, la convivencia y los derechos de las víctimas del terrorismo, así como para interesarse por las dificultades en la aplicación de la [Ley 12/2016, de 28 de julio](#), de reconocimiento y reparación de víctimas de vulneraciones de derechos humanos, en el contexto de la violencia de motivación política en la Comunidad Autónoma del País Vasco entre 1978 y 1999.

También se han mantenido relaciones con la Viceconsejería y Dirección de Justicia del mismo departamento, en el ámbito de la justicia restaurativa y la gestión del sistema penitenciario vasco. Como consecuencia de estas relaciones, personal del área de justicia del Ararteko ha formado parte durante 2024 del Foro Vasco de Justicia Restaurativa, constituido como grupo de expertos para la implementación de la [Estrategia Vasca de Justicia Restaurativa 2022-2025](#).

2.3. Relaciones internacionales

- Desde el año 2019 el Ararteko participa en la organización y facilitación de [encuentros internacionales de víctimas del terrorismo](#), en la iniciativa denominada “[Encuentro de encuentros – Encounter of the Encounters](#)” en la que miembros de la comunidad, victimarios y víctimas de Euskadi, Italia, Irlanda, Francia, Bélgica, Palestina e Israel, participan en encuentros restaurativos y diálogos con jóvenes para garantizar el conocimiento acerca de la violencia política y el terrorismo, contribuyendo el Ararteko directamente a la garantía de no repetición. Pues bien, en el año 2024 esta iniciativa de la que forma parte el Ararteko ha sido galardonada con el [premio europeo de Justicia Restaurativa](#), concedido por el [European Forum for Restorative Justice \(EFRJ\)](#) durante la [12ª Conferencia Internacional del Foro Europeo de Justicia Restaurativa \(EFRJ\)](#), celebrada en Tallin (Estonia), los días 29 al 31 de junio.
- El Ararteko es socio de un consorcio europeo con miembros de España (coordinador [FUNDEA](#)), Portugal, Italia, Hungría y Finlandia, que va a desarrollar durante dos años el proyecto [VICTORY](#) de la Comisión Europea: *Enfoque restaurativo y centrado en las víctimas para mitigar el odio y el extremismo*

(violento). VicTory contribuye a la aplicación efectiva y coherente de la legislación y las prácticas que protegen los derechos de las víctimas, apoyan adecuadamente a las víctimas durante todo el proceso y evitan la victimización secundaria. La [primera reunión del proyecto](#) tuvo lugar en Granada, el 14 de noviembre, y asistió personal del área de personas en prisión y víctimas del Ararteko. Son entidades colaboradoras del Ararteko para este proyecto las siguientes:

- › Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco
- › Dirección de Justicia del Departamento de Justicia y Derechos humanos del Gobierno Vasco
- › Instituto Vasco de Criminología
- › Fundación Fernando Buesa Blanco
- › Colectivo de víctimas del terrorismo COVITE
- › Asociación IRSE-EBI
- › MAP Finland
- › Swiss Forum for Restorative Justice

3. Síntesis de la actividad del área

En los últimos años, esta defensoría ha llevado a cabo numerosas intervenciones para gestionar la eliminación de placas conmemorativas, pancartas y monolitos que atentaban contra el **derecho al honor y la dignidad de las víctimas del terrorismo y sus familias**. En estas situaciones, el Ararteko ha sostenido que el derecho a la libertad de expresión encuentra su límite en el respeto al honor, la intimidad y la imagen de las personas afectadas, así como en su derecho a la dignidad. Este mismo principio se aplicó al solicitar al Ayuntamiento de Gernika la retirada de una placa en homenaje a dos miembros de ETA, por medio de la [Resolución del Ararteko de 19 de diciembre de 2023](#).

En relación con los recibimientos de presos de ETA tras su salida de prisión, conocidos como “*ongi etorris*”, el Ararteko ha verificado que estos han desaparecido por completo del espacio público, tal como ha estado solicitando esta defensoría. La razón en la que se apoya esta solicitud es que tales actos representan una ofensa para las víctimas del

terrorismo, y es fundamental que su dolor y memoria sean respetados. Este respeto se considera una base ética esencial para fomentar una convivencia democrática respetuosa.

El Ararteko se posiciona, de manera activa y pública, en la defensa de los derechos de las personas que han sufrido **tortura y otros tratos inhumanos o degradantes**. Su labor se centra en promover la implementación de estándares internacionales en esta área y en instar a los poderes públicos a reconocer y garantizar los derechos de verdad, justicia, reparación y no repetición, elementos esenciales para construir una sociedad más justa con todas las víctimas y avanzar en unos mismos derechos de las personas víctimas ante las mismas vulneraciones de derechos humanos. En ese sentido, cabe recordar que el Ararteko dejó clara su firme posición contra la tortura, mediante una [declaración institucional con motivo del Día Internacional de las Naciones Unidas en Apoyo de las Víctimas de la Tortura](#).

Asimismo, cabe señalar que el Ararteko, durante el año 2024, se ha reunido con los máximos responsables del Gobierno Vasco para abordar la aplicación de la [Ley 12/2016, de 28 de julio](#), de reconocimiento y reparación de víctimas de vulneraciones de derechos humanos, en el contexto de la violencia de motivación política en la Comunidad Autónoma del País Vasco, entre 1978 y 1999, y les ha trasladado su preocupación por la demora en la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de las víctimas y por los efectos que dichos retrasos pudieran producir a las víctimas, de acuerdo con lo señalado en la [Resolución del Ararteko de 23 de octubre de 2023](#), en la que solicita al Departamento de Justicia y Derechos humanos del Gobierno Vasco que ponga todos los medios a su alcance para resolver en plazo dichas solicitudes.

En conclusión, es importante subrayar que, en opinión del Ararteko, todas las víctimas de la violencia política deben ocupar un lugar central en la **creación de una memoria colectiva sobre la violencia** que ha afectado a Euskadi en las últimas décadas. Por esta razón, el Ararteko se involucra en diversas **iniciativas de justicia restaurativa y en proyectos que promueven la memoria, la paz y la convivencia**. Estas iniciativas están enfocadas en el derecho a la verdad y la reparación de las víctimas, así como en la necesidad de que los perpetradores asuman su responsabilidad y contribuyan a la justicia. Además, se busca fomentar la participación de toda la sociedad, especialmente de las nuevas generaciones de jóvenes en Euskadi, para asegurar que no se repitan estos episodios en el futuro y se construya una convivencia democrática y plural.

OTROS INSTRUMENTOS

del Ararteko para impulsar la mejora de las políticas públicas y la buena administración

Capítulo

IV

CAPÍTULO IV

OTROS INSTRUMENTOS DEL ARARTEKO PARA IMPULSAR LA MEJORA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA BUENA ADMINISTRACIÓN

La resolución de las quejas planteadas por la ciudadanía por su falta de conformidad con la actuación de las administraciones constituye, sin duda, una de las funciones principales de la institución del Ararteko. Sin embargo, más allá de esta función, el Ararteko se vale también de otros instrumentos de carácter proactivo, que le permiten conocer y comprender mejor aquellos asuntos relativos a la protección de los derechos que preocupan y afectan a la ciudadanía de Euskadi, además de facilitar espacios para el debate sobre problemas concretos que inquietan a la sociedad vasca, y, en fin, divulgar nuevas ideas y enfoques que permitan avanzar en la cultura de los derechos. Estos instrumentos, que -como toda la actividad del Ararteko- se articulan con el fin último de impulsar la mejora de las políticas públicas y la buena administración en Euskadi, son los siguientes:

1. Estudios
2. Curso de verano
3. Publicaciones
4. Jornadas y eventos
5. Actuaciones de colaboración con otras defensorías
6. Relaciones con organizaciones sociales
7. Declaraciones institucionales
8. Actividades de colaboración y representación institucional, llevadas a cabo por el ararteko y la adjunta

En el presente capítulo, se incluye un resumen de las actividades desplegadas mediante estos instrumentos durante el año 2024, con la correspondiente remisión a la página web del Ararteko para facilitar la ampliación de información más detallada sobre cada uno de ellos.

1. Estudios

1.1. Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi



La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal, así como un valor y una meta para toda sociedad democrática. En las últimas décadas, se han dado pasos decisivos en la consecución del pleno reconocimiento de la igualdad formal ante la ley, y los avances en materia de igualdad en las relaciones entre la ciudadanía son innegables. No obstante, persisten las dificultades para lograr la igualdad material y efectiva, y las mujeres siguen viendo seriamente condicionado el normal disfrute de sus derechos en su vida diaria. En especial, preocupan las señales que apuntan hacia la perpetuación y aceptación de patrones y conductas machistas que se creían erradicados entre las personas más jóvenes.

En ese contexto, el Ararteko, en colaboración con la Fundación EDE, ha llevado a cabo el estudio “[Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi](#)”. Esta investigación ha servido al Ararteko para comprender mejor el fenómeno de las actitudes machistas entre la juventud de Euskadi y extraer una serie de conclusiones, a partir de las cuales poder formular recomendaciones para la mejora de las políticas públicas. Este estudio se enmarca en la labor de la institución en el ámbito de la 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.

El estudio ha combinado diversas técnicas de investigación para recopilar la información, incluyendo una revisión documental, un cuestionario online dirigido a personas jóvenes entre 15 y 29 años, el desarrollo de varios grupos de discusión con personas jóvenes y un foro ciudadano, organizado por el Ararteko con personas de diversas edades y perfiles. 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 de la investigación revelan que las personas jóvenes siguen lidiando con estereotipos de género, a pesar de ser más conscientes de su existencia. Además, se cons-

tata la percepción del deporte como un ámbito donde los estereotipos sexistas 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, en especial la pornografía. 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.

Entre los contenidos y las pautas de actuación recomendadas por el Ararteko a las administraciones vascas, destacan la necesidad de innovar en las metodologías de formación sobre sexualidad e igualdad, incorporar una participación mayor de la juventud en el diseño y en la implantación de estas iniciativas y priorizar un enfoque integral. La institución del Ararteko también quiere destacar la importancia de eliminar la trivialización de la violencia machista de baja intensidad, ofrecer a la juventud herramientas para participar de forma segura en las redes sociales, y trabajar más allá de la educación formal, con las familias y en los espacios de tiempo libre.

1.2. Estudio sobre los discursos y actitudes de odio contra las personas LGTBI



La orientación sexual y la identidad de género son aspectos fundamentales que nos definen como personas y que constituyen elementos vertebradores de nuestra dignidad. 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. En Euskadi, gracias a la lucha de los colectivos LGTBI y a los cambios legales e institucionales que han ido recogiendo sus reivindicaciones a lo largo de los últimos años, se ha alcanzado el reconocimiento legal pleno de la igualdad de los derechos de las personas LGTBI. No obstante, la vivencia de la diversidad en la orientación sexual y en la identidad de género condiciona seriamente los derechos de estas personas en su vida diaria. Además, las incidencias motivadas por el odio hacia personas LGTBI constituyen la segunda

tipología de delito de odio más frecuente, por detrás de los de carácter racista o xenófobo.

Ante este escenario, el Ararteko, en colaboración con el equipo de investigación de Errotik, ha elaborado un [estudio “Los discursos y actitudes de odio contra las personas LGTBI en Euskadi”](#). 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.

El estudio ha integrado varias técnicas de investigación, como la revisión documental, una encuesta de calle dirigida a la población general (de 15 a 55 años), el desarrollo de varios grupos focales y una entrevista a dos personas expertas en la materia.

Los resultados del estudio revelan que la sociedad vasca es una sociedad abierta a la diversidad, favorable a los avances dirigidos a garantizar los derechos de las personas LGTBI, y que, siendo consciente de la discriminación que sufre este colectivo, se posiciona en contra de la violencia y de los discursos de odio por razón de orientación sexual e identidad de género. No obstante, el estudio observa carencias educativas y poca sensibilización en el respeto a la diversidad en la población general, así como cierta resistencia a la diversidad sexual y de género, con diferencias según el sexo, la edad y el colectivo. Además, se alerta de la presencia importante de discursos de odio en las redes sociales, de las diferencias por razón del sexo en la reproducción de las actitudes LGTBI-fóbicas y de la LGTBI-fobia como expresión de las relaciones sociales en grupos de hombres.

1.3. Estudio sobre videovigilancia por seguridad ciudadana en el ámbito público de Euskadi



Este estudio, cuyo contenido fue referenciado en el informe anual del Ararteko al Parlamento vasco del año 2023, fue publicado en enero de 2024. Con este estudio el Ararteko ha analizado el uso de diferentes sistemas de videovigilancia en lugares públicos y el grado de cumplimiento por las administraciones públicas de Euskadi del sistema de garantías establecido en la normativa. Puede encontrarse una referencia más extensa a las principales conclusiones del estudio en el siguiente [enlace](#).

2. Curso de verano del Ararteko: “Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi”



El 4 y 5 de julio, en el marco de la XLIII edición de los Cursos de verano de la UPV/EHU, el Ararteko organizó el curso titulado “[Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi](#)”, que tuvo lugar 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.

Los compromisos de actuación que fueron incorporados al Acuerdo de Bases para la Transformación de la Educación Vasca han llevado a una importante actualización de la normativa sobre planificación escolar, así como sobre admisión y escolarización del alumnado. Los cambios introducidos, en especial la medida de reserva de plazas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo no ha estado exenta de cierta controversia. De hecho, en el curso 2023-2024, han sido numerosas las familias que se han dirigido al Ararteko, por las decisiones en los procesos de admisión de alumnos y alumnas en los centros educativos de Euskadi, reclamando la libre elección de centro para sus hijos e hijas.

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 acceder al conocimiento, a la cultura y a un futuro profesional prometedor.

En ese contexto, el curso organizado por el Ararteko abordó los principales retos que debe atender un sistema educativo que busca configurarse como equitativo. En concreto, las ponencias ofrecieron una aproximación al debate sobre la equidad desde la mirada internacional y permitieron obtener una visión de conjunto sobre las medidas que cabe plantear ante la difícil tarea de luchar contra la segregación escolar. El curso también contó con experiencias concretas, como la reconocida de Irlanda, para medir la desventaja social, y la del reputado modelo de Flandes, con las plataformas locales para la escolarización. Además, el curso dio a conocer el abordaje que se ha seguido en Cataluña en la lucha contra la segregación escolar, al tiempo que permitió profundizar en las medidas que han sido adoptadas en el caso concreto de Euskadi. Por último, el curso trató de aportar una mirada hacia el futuro, con una mesa redonda que analizó y valoró los retos que deberá afrontar la equidad educativa en Euskadi.

Vasco, de manera razonada, aquellas modificaciones que estime necesarias.

Como proclaman los *Principios de Venecia* sobre la protección y la promoción de las instituciones Ombudsman, se pretende con esta propuesta de reforma **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**. Para ello, el Principio n.º 25 de Venecia anima a los Estados a emprender todas las acciones necesarias, *incluidos los ajustes constitucionales y legislativos*, para asegurar las condiciones adecuadas para el fortalecimiento y desarrollo de estas instituciones. Este principio motiva e inspira la totalidad de las líneas maestras para la reforma aquí propuesta.

Las consideraciones expresadas en este documento encuentran su soporte en **la experiencia acumulada** durante los 40 años de cumplimiento de la misión que la vigente Ley 3/1985 asignó al Ararteko, en los **imperativos de nuevas leyes** surgidas en estos años, así como en los **estándares europeos e internacionales** en materia de derechos humanos y de instituciones Ombudsman, que apuestan por **configurar instituciones de defensa de los derechos más fuertes y adaptadas a la evolución de las demandas sociales y a los requerimientos de nuestro tiempo**.

Las referidas consideraciones **no pretenden agotar las posibilidades de reforma, ni suplantarse el papel del legislador a la hora de formular una reforma legal** de la institución (de ahí que no se formule una propuesta de texto articulado), sino simplemente llamar la atención sobre aquellos aspectos que, a juicio de esta institución, merecen ser considerados en una futura reforma.

Después de cada reflexión se enuncian, para ello, una serie de **propuestas concretas de reforma institucional**, que, en su mayor parte, deberán instrumentarse mediante una **reforma legal**, pero que, en algunos casos, podrán ser también abordadas mediante una **reforma del reglamento del Ararteko, o mediante otros instrumentos propios**. Además, en algunos supuestos, las propuestas se dirigen también a impulsar una **reflexión sobre posibles reformas de leyes estatales, o en su caso, sobre el mejor modo de dar encaje estatutario a la institución del Ararteko**, para garantizar su existencia y el cumplimiento de su misión, haciéndolo indisponible al legislador.

En un documento separado, titulado **Recapitulación de propuestas**, se recogen **las propuestas concretas** derivadas de las consideraciones y reflexiones expuestas a lo largo del documento principal, atendiendo al mismo esquema sistemático planteado en su índice. El objeto de esta **recapitulación de propuestas** es **facilitar la lectura rápida y sumaria del contenido nuclear** del documento principal. No obstante, para entender el calado más profundo de cada una de ellas, se hace indispensable volver al texto completo en el que quedan expuestas, de manera razonada, las consideraciones que las motivan y fundamentan.

3. Publicaciones

3.1. Consideraciones y propuestas para una reforma de la institución del Ararteko



Este documento titulado **Consideraciones y propuestas para una reforma de la institución del Ararteko**, fue elaborado por la institución del Ararteko y entregado, en julio de 2024, a la presidenta del Parlamento Vasco y, posteriormente, a todos los grupos políticos con representación en dicha asamblea legislativa. En él se abordan distintos aspectos que deberían ser tenidos en cuenta con vistas a 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 Disposición Transitoria Primera de la Ley 3/1985, *por la que se crea y regula la institución del Ararteko*, que en su apartado 1 prevé la posibilidad de que el propio Ararteko, a partir de los dos años de entrada en vigor de la ley, proponga al Parlamento

3.2. Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del curso de verano de 2023: “El derecho a la vivienda y su proyección a algunas situaciones de exclusión residencial grave o de precariedad residencial. Intervención de los poderes públicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi”



Esta [publicación](#) recoge las ponencias del curso organizado por el Ararteko, dentro de los *XLII Cursos de Verano de la UPV/ EHU*, los días 6 y 7 de julio de 2023 en el palacio Miramar de Donostia/San Sebastián. Hoy por hoy, resulta inquestionable que el derecho a acceder a una vivienda digna y adecuada, además de conformar un derecho humano propio, se ha consagrado también como garantía en el ejercicio efectivo de otros derechos, como disponer de una educación y formación continua, tener un empleo, ejercer el derecho de sufragio, acceder a las prestaciones y a los servicios públicos. Así lo ha puesto de relieve reiteradamente, tanto la doctrina jurídica más autorizada, como los tribunales de justicia. En definitiva, el acceso a una vivienda digna y adecuada constituye un requisito básico para poder disfrutar de otros derechos fundamentales conexos.

3.3. Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del curso de verano de 2024: “Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi”



Esta [publicación](#) recoge las ponencias del curso organizado por el Ararteko, dentro de los *XLIII Cursos de Verano de la UPV/ EHU*, el mes de julio de 2024, en el palacio Miramar de Donostia/San Sebastián. En esta ocasión, la institución del Ararteko propició la reflexión y el debate sobre los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi. El curso dedicó especial atención al problema de la segregación escolar, sin dejar de lado que el mandato derivado del derecho a la educación es el de asegurar una educación inclusiva y equitativa, de calidad.

4. Jornadas y eventos

4.1. Foro ciudadano sobre actitudes machistas de la juventud en Euskadi

El 22 de mayo de 2024, en el marco de la elaboración del estudio “Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi”, el Ararteko organizó, en Bilbao, un [foro ciudadano](#) con objeto de someter a debate entre jóvenes y personas expertas los primeros resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado en el marco del estudio.

Tras una presentación sintética inicial sobre los principales resultados del estudio, la participación en el mencionado foro se estructuró en cuatro grupos, que abordaron la discusión sobre seis polos temáticos: 1) promover el valor de la igualdad, 2) trabajo por la igualdad cooperativo y sostenido en alianzas, 3) remover los estereotipos sexistas, 4) resignificar los valores y actitudes atribuidos a las mujeres y comprender su potencial social, 5) revisar el concepto de

sexualidad dominante entre parte de la juventud, y 6) entender la violencia machista como última ratio de los valores machistas.

Las discusiones, ideas y reflexiones más relevantes que surgieron en cada uno de esos grupos inspiraron las valoraciones y propuestas, que se recogen en el estudio del Ararteko sobre actitudes machistas entre la población joven de Euskadi, al que se hace referencia en este mismo capítulo, en el apartado sobre estudios.

4.2. Foro ciudadano sobre movilidad urbana sostenible



El 11 de septiembre de 2024, el Ararteko organizó un [foro ciudadano sobre la movilidad urbana sostenible](#), con objeto de reflexionar sobre el derecho a la movilidad urbana sostenible y sus obligaciones desde la perspectiva ciudadana. El encuentro contó con la participación de representantes de la administración del Estado y de Euskadi, la fiscalía, abogados, académicos y organizaciones sociales, y acogió un intenso debate, generado con motivo de distintas ponencias y mesas redondas, así como mediante encuentros participativos orientados a recoger propuestas ciudadanas.

La conclusión principal expuesta en esta jornada fue que existe una verdadera necesidad de transformar las ciudades desde la perspectiva de la movilidad activa (peatonal y ciclista), el transporte público y la reducción de los vehículos motorizados. Las zonas de bajas emisiones, la planificación urbana, y el derecho a la movilidad y a la accesibilidad de las personas fueron los temas centrales, con énfasis en el impulso de la transparencia, la participación ciudadana y en el cambio de modelo urbano hacia ciudades más inclusivas y saludables.

El foro ciudadano culminó con un llamamiento a promover el debate entre toda la ciudadanía para lograr un modelo urbano con ciudades más humanas, cercanas, accesibles y menos contaminantes.

4.3. Acto conmemorativo del Día Internacional de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia

El 20 de noviembre de 2024, el Ararteko organizó un [acto conmemorativo con motivo del Día internacional de los derechos de la infancia](#), para abordar propuestas de mejora del acogimiento alternativo en Euskadi. Al acto acudieron personas jóvenes protagonistas de un proceso de participación, impulsado por el Ararteko, sobre infancia en acogimiento alternativo, así como representantes de las Diputaciones Forales de los tres territorios, en calidad de entidades tutelares de protección de la infancia.

El proceso de participación sobre infancia en acogimiento alternativo ha contado con la implicación del Consejo de Adolescencia del Ararteko y con 30 chicos y chicas con experiencia directa en desprotección, tutelados por alguna de las entidades forales. Este proceso se ha desarrollado entre Euskadi y Europa, gracias al trabajo activo del Ararteko en la Red Europea de Defensoría de Infancia (ENOC, por sus siglas en inglés). A lo largo de este proceso, el grupo de jóvenes ha identificado distintos derechos en riesgo, circunstancias que impactan en sus vidas y posibles mejoras, para finalmente elaborar 10 recomendaciones dirigidas a las entidades forales. En el capítulo V de este mismo informe se da una información más detallada sobre el proceso auspiciado por la red ENOC.

El acto del 20 de noviembre sirvió para culminar el proceso de trabajo llevado a cabo por el grupo de jóvenes, quienes pudieron entregar en mano a las directoras de infancia de las tres Diputaciones Forales el documento con las propuestas de mejora del acogimiento alternativo en Euskadi.

4.4. Jornada con ocasión del Día Internacional de los Derechos Humanos

El día 10 de diciembre, con ocasión del Día Internacional de los Derechos Humanos, el Ararteko organizó en Bilbao una conferencia impartida por el catedrático de Derecho Internacional Privado de la UPV/EHU, Juan José Álvarez Rubio, titulada "[Estándares europeos en materia de integridad de las instituciones públicas](#)". El Ararteko contó con la colaboración del Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia y el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. En el capítulo V de este mismo informe anual puede encontrarse una referencia más extensa al contenido de esta jornada.

5. Actuaciones de colaboración con otras defensorías

El Ararteko mantiene a lo largo del año una estrecha colaboración con otras defensorías, tanto del ámbito español (autonómicas y estatal), como del ámbito europeo e internacional. Por lo que se refiere a este último, puede consultarse en el próximo capítulo V de este mismo informe una referencia más precisa a la actividad desplegada por el Ararteko en 2024 en materia de relaciones con las defensorías europeas e internacionales. En cuanto a las defensorías autonómicas y al Defensor del Pueblo de España, en 2024, ha destacado la asunción por el Ararteko de la organización de las jornadas anuales de coordinación que cada año se organizan entre las defensorías del Estado español. Seguidamente nos referimos al contenido de dichas jornadas:

XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Estado Español: La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración



Los días 29 y 30 de octubre se celebraron en el Palacio Villa Suso de Vitoria-Gasteiz las [XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo](#), organizadas en este ejercicio de 2024, por el Ararteko, bajo el título “La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena administración”.

A este encuentro, que se celebra anualmente y que sirve para reforzar las relaciones de cooperación para el conjunto de las defensorías, asistieron el defensor del pueblo de

España y los 9 defensores y defensoras autonómicos del Estado, junto con miembros de sus equipos.

El tema central de esta edición fue la promoción de la buena administración, como cuestión transversal en la actuación de las administraciones y de gran transcendencia en la vida de las personas y en sus relaciones con las administraciones. La buena administración es crucial para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y para prevenir el deterioro del sistema democrático. Su reconocimiento y aplicación son fundamentales para asegurar una gestión pública de calidad, eficiente y equitativa.

Precisamente, las defensorías del pueblo juegan un papel fundamental en la promoción del derecho a la buena administración, actuando como garantes de los derechos de la ciudadanía y proponiendo mejoras para el funcionamiento de las administraciones públicas.

Las jornadas también contaron con la participación de seis jóvenes de los consejos de adolescentes de las defensorías de Andalucía, Canarias, Cataluña y del Ararteko, que presentaron sugerencias de mejora concretas para una buena administración desde la perspectiva juvenil. Estas sugerencias se habían elaborado meses antes, durante el encuentro que celebraron 12 jóvenes de los consejos de adolescentes de las mencionadas defensorías, en Barcelona, para reflexionar sobre cómo las personas jóvenes se relacionan con la administración.

Las conclusiones técnicas y la declaración programática llevada a cabo públicamente por las personas titulares de las defensorías participantes pueden consultarse en el siguiente [enlace](#).

6. Relaciones con las organizaciones sociales

El Ararteko es una institución pensada por y para las personas. Así, ejerce su función de control y supervisión de las administraciones vascas basándose, en buena medida, en los problemas que la ciudadanía presenta ante la institución. Por esta razón, el acercamiento a la ciudadanía es imprescindible para conocer mejor la verdadera naturaleza de estos problemas, ahondar en las preocupaciones ciudadanas, y reflexionar sobre posibles respuestas que puedan tratar de mejorar la situación de las personas.

En ese sentido, el Ararteko reconoce la colaboración con las organizaciones sociales como una prioridad para llegar a la ciudadanía de forma proactiva. En efecto, las organizaciones sociales cumplen una función primordial de alerta temprana sobre los problemas más acuciantes que afectan a la sociedad vasca. El intercambio de información con ellas permite a la institución del Ararteko iniciar actuaciones de oficio en áreas prioritarias y realizar una supervisión más certera de las políticas públicas, basada en un diagnóstico contrastado con la sociedad civil organizada. Además, la labor de algunas organizaciones sociales constituye un pilar

fundamental de la sostenibilidad del sistema social de derechos en Euskadi, lo que les permite alzarse como altavoz de personas en situaciones de especial vulnerabilidad y como canal para encauzar adecuadamente sus demandas. Por esta razón, el Ararteko se esfuerza en potenciar la relación continuada con las organizaciones sociales.

En 2024, el Ararteko ha mantenido su relación con agentes sociales que, entre otros asuntos, promueven la defensa del medioambiente y de la movilidad sostenible, la educación, la memoria democrática, los derechos de las personas con discapacidad, de las personas mayores y de las personas presas. Además, la institución ha mantenido una estrecha colaboración con representantes del pueblo gitano y con asociaciones de apoyo a las personas migrantes.

Así, a lo largo del año 2024, la institución del Ararteko ha mantenido relaciones de colaboración, más o menos intensas, en unos casos presencialmente y, en otros casos, de forma telemática, con las siguientes asociaciones, organizaciones o grupos sociales:

- 3s Euskadi
- ADAP. Asociación de Ayuda al Preso
- ADSIS-Bestalde. Fundación Adsis
- AGIFUGI. Asociación Gitana por el futuro de Gipuzkoa
- AMPA Nazareth
- AMUGE. Asociación Intercultural para la promoción y el empoderamiento de las mujeres gitanas de Euskadi
- ARRATS. Recursos sociales y jurídicos
- Asociación Republicana Irunesa
- BAKETIK
- BERRIZTU. Asociación educativa
- BIDESARI-PASTORAL PENITENCIARIA
- BIZITEGI. Asociación para el apoyo e inserción de personas en situaciones desfavorecidas
- C2aren kaltetuen plataforma
- Caritas Bizkaia
- Colegio de la Abogacía de Bizkaia
- Consejo Gitano
- CRUZ ROJA
- Asociación de vecinos Donostiako parte zaharrear bizi
- Fundación Egiari Zor
- Ekologistak Martxan
- Erain
- ERROAK-SARTU

- Plataforma de Euskadi en defensa de justicia para todos
- FEDEAFES. Federación de Euskadi de Asociaciones de Familiares de Enfermos Psíquicos
- FEKOOR. Federación coordinadora de disminuidos físicos de Bizkaia
- Fundación GIZAKIA-PROYECTO HOMBRE
- Fundación HelpAge International España
- Fundación IZAN-PROYECTO HOMBRE
- Fundación JEIKI
- GAO LACHO DROM. Asociación gitana de Álava
- Gebehatokia
- GOIZTIRI
- HARRESIAK APURTUZ. Coordinadora de ONG de Euskadi de apoyo a inmigrantes
- HAURPRIBI. Asociación de escuelas infantiles autorizadas de Bizkaia)
- Cooperativa Hegoaldetik Enarak
- Irídia – Centro de Defensa de Derechos Humanos
- KALÉ DOR KAYICÓ. Asociación cultural gitana
- KALEAREN LOTURAK
- LOIOLAETXEA. Asociación para la integración social
- Asociación Margotu
- Nevipén Ijito elkarte
- Plataforma Ongi Etorri Errefuxiatuak
- Pastoral penitenciaria
- POI. Plataforma Organizaciones de Infancia
- SAGARRAK. Grupo ecologista
- SALHAKETA
- SIDALAVA. Comisión ciudadana anti-sida de Álava
- Sortarazi
- SOS Racismo Gipuzkoa
- SUSTERRA. Asociación para la promoción humana y el desarrollo comunitario de Bilbao
- Testigos de Jehová
- Tren Geltokia Bai
- UN ETXEA
- Usansolon Geltokia Erdigunean plataforma
- ZUBIETXE. Asociación contra la exclusión social

En los diferentes apartados de las áreas de colectivos de atención pública del capítulo III de este informe, se encontrarán referencias más amplias a la colaboración específica llevada a cabo con cada una de estas organizaciones.

7. Declaraciones institucionales

El Ararteko ha realizado durante el año 2024 seis declaraciones institucionales, por medio de las cuales hace pública la posición de la institución en relación con determinados temas que afectan, con carácter general, a los derechos humanos de colectivos o personas que requieren acciones de políticas públicas o sensibilización social. Seguidamente se reproduce el contenido de cada una de estas declaraciones del año 2024:

- Día Internacional de las Mujeres

Con motivo del Día Internacional de las Mujeres, este 8 de marzo, es preciso recordar la importancia seguir eliminando las barreras y obstáculos a los que continúan enfrentándose las mujeres para poder ejercer sus derechos en condiciones de igualdad con los 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, atribuyéndoles un rol que limita arbitrariamente sus capacidades y constriñe injustamente sus posibilidades de desarrollo personal. Todo ello se debe, en gran medida, al extendido arraigo social de los estereotipos de género.

El Ararteko considera que estos datos ponen de relieve la importancia de tomar medidas para combatir el sexismo y los estereotipos de género, como ideas preconcebidas según las cuales el sexo de las personas comporta inexorablemente unos roles y actitudes predeterminados, que limitan desde la infancia su pleno y libre desarrollo, y su potencial individual.

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. Estas expectativas estereotipadas afectan no sólo a las mujeres, sino también a los hombres, pues limitan la libertad y el talento de las personas, desde edades tempranas a lo largo de todas sus vidas, y constriñen, en definitiva, su potencial humano y sus aspiraciones a la hora de elegir estudios, trabajar, emprender una carrera profesional y tomar decisiones de vida sencillas, como elegir una afición.

Por todo ello, con motivo del Día Internacional de las Mujeres de 2024, el Ararteko apela a las instituciones vascas

y a la sociedad vasca en general a combatir los prejuicios sexistas que se perpetúan entre nosotros, estereotipos que son los que alimentan y refuerzan a la postre las desigualdades entre mujeres y hombres.

El Ararteko, con la voluntad de contribuir a combatir la desigualdad, ha querido conocer cómo piensa la juventud vasca y en qué medida estos estereotipos sexistas y machistas continúan actualmente arraigados en sus creencias y actitudes. Para ello, está elaborando un estudio sobre actitudes machistas en la juventud vasca, que se presentará próximamente.

El Ararteko anima también a todas las administraciones e instituciones vascas a tener en cuenta la **Recomendación del Consejo de Europa CM (2019) 1** para prevenir y combatir el sexismo, y emprender, en consecuencia, acciones orientadas a atajar esta grave causa de discriminación, que perjudica seriamente a las mujeres y a las niñas.

- Día Mundial de las Personas Refugiadas

El día Mundial del Refugiado (20 de junio) representa una oportunidad para celebrar el valor y la capacidad de resistencia de los refugiados. Sin embargo, en esta edición de 2024, es difícil encontrar motivos de celebración.

El Informe sobre tendencias globales publicado la semana pasada 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. En mayo 2024, se ha sobrepasado la cifra de 120 millones de personas desplazadas, un hito impensable hasta hace poco tiempo. Si estuvieran reunidos en un solo país, éste sería el 12º país más poblado del mundo, con tantos habitantes como Japón.

Detrás de estos crudos números, que siguen aumentando cada día, se encuentran incontables tragedias humanas. Todo el sufrimiento acumulado debería servir para galvanizar a la comunidad internacional a la hora de emprender acciones urgentes e inaplazables para erradicar las causas de los desplazamientos forzosos que afectan a tantos millones de personas. Como ha señalado Filippo Grandi, alto comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, hace falta un esfuerzo concertado de la comunidad internacional para poner fin a los conflictos, las violaciones de derechos humanos y la crisis climática, sin lo cual continuarán subiendo las cifras de desplazados, añadiendo aún más miseria a una situación de por sí desesperada.

Y, sin embargo, lo que está ocurriendo es que la capacidad de respuesta ante la situación que viven millones de desplazados forzosos está siendo puesta a prueba por la proliferación de nuevos conflictos a través del planeta que se añaden a los numerosos conflictos congelados (Afganistán, Siria, Yemen, entre otros muchos). Los conflictos más recientes tienen,

además, una amplitud y violencia desconocidas desde la II Guerra Mundial: el devastador enfrentamiento en Sudán, la implacable guerra en Ucrania, la agitación violenta en Myanmar, la indescriptible violencia en la República Democrática del Congo y, por supuesto, la tragedia de Gaza, generadora de incommensurable sufrimiento ante nuestros propios ojos, en una región del mundo sacudida desde hace tiempo por interminables enfrentamientos y la pérdida de vidas.

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 forzados de población permanecen invisibles a los ojos de la opinión pública. Incluso la crisis de Ucrania, objeto de titulares diarios hasta hace pocos meses, se desliza poco a poco fuera de los focos mediáticos.

Mientras esto ocurre, las instituciones encargadas de responder a estas crisis se ven confrontadas a severos recortes, con consecuencias dramáticas para las enormes poblaciones que se hallan necesitadas de su protección.

Por ejemplo, ACNUR recibió, en 2023, 214 millones de dólares menos que el año anterior para sus operaciones humanitarias en Oriente medio y África del Norte, zonas geográficas donde perviven conflictos como los de Siria o Yemen, que han generado el desplazamiento forzoso de millones de personas necesitadas de ayuda internacional. Si continúan en 2024 los recortes en la financiación, más de 5 millones de refugiados, solicitantes de asilo, desplazados internos, retornados y apátridas se quedarán sin servicios de protección, sin reconocimiento ni documentación. Quiere esto decir que se dejará de cumplir con las normas más básicas del derecho internacional, algo que debería avergonzar a quienes formamos parte de la comunidad internacional.

Hay casos especialmente dramáticos como sucede con la inenarrable tragedia de Sudan que ha provocado 9 millones de desplazados internos y refugiados en los países vecinos, como Chad o Sudán del Sur, y que sobreviven con enormes dificultades. Tras un año de guerra, miles de personas siguen huyendo cada día de las zonas de conflicto. A pesar de la enorme magnitud del problema ni ACNUR ni otras organizaciones humanitarias están recibiendo la financiación mínima necesaria para poder hacer frente a estas situaciones. Esto supone que millones de personas vulnerables se están quedando sin poder cubrir sus necesidades esenciales de techo y comida.

Estas situaciones dramáticas se están repitiendo en otros lugares del planeta. La tendencia es, además, al empeoramiento de la situación, si no se llega a canalizar la ayuda necesaria hacia aquellas organizaciones que tienen la responsabilidad de mantener la vigencia de las normas internacionales de protección de los refugiados.

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.

En este Día Mundial del Refugiado, es preciso apelar, por lo tanto, 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. La responsabilidad colectiva recae también en nosotros, como miembros de la comunidad internacional, de seguir prestando nuestra ayuda a otros seres humanos en situaciones de peligro extremo.

Al fin y al cabo, como ha dicho el alto comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados: “Cada refugiado es un testimonio de nuestro fracaso colectivo de garantizar la paz y la seguridad. La penosa situación por la que atraviesan millones de desplazados y refugiados en todo el mundo no debe ser vista como una crisis sino como un motivo para buscar juntos soluciones.”

- Día del Orgullo LGTBI



El Ararteko se suma a la celebración del 28 de junio por el día del Orgullo LGTBI, recordando 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 el reciente informe, de 14 de mayo de 2024, de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA) sobre este tema, basado en encuestas sobre las percepciones de más de 100.000 personas LGTBI, 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, en especial las personas más jóvenes. Una indeseada polarización en ciertos sectores sociales parece estar entorpeciendo que los avances legales en este ámbito se traduzcan en verdaderos avances sociales.

Según este informe, en Europa, los avances en materia de garantía y protección de los derechos de las personas LGTBI parecen ser lentos, pero son graduales. Más de la mitad de las personas LGTBI manifiesta abiertamente su orientación sexual, identidad de género y características sexuales. No obstante, la mayoría de ellas sigue evitando ir de la mano con su pareja en público por miedo a ataques. Aunque la discriminación contra las personas LGTBI sigue

siendo invisible y elevada, los datos existentes muestran un descenso paulatino. Sin embargo, la violencia, el acoso y la intimidación han alcanzado niveles más elevados que en anteriores encuestas. En lo que respecta al apoyo institucional, destaca la percepción positiva respecto a los centros educativos, pues las personas LGTBI jóvenes afirman sentirse más apoyadas por el profesorado y el alumnado, además de destacar que las escuelas tratan las cuestiones LGTBI de forma más positiva y proactiva.

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 delitos de odio, especialmente en el ámbito digital.

La institución del Ararteko está finalizando un estudio sobre las actitudes de discriminación y fobia contra las personas LGTBI en Euskadi, que se presentará en el último trimestre de este año. Sus resultados podrán dar más luz sobre los ámbitos de mejora para la acción protectora de las administraciones vascas en este campo.

El Ararteko invita a celebrar de manera festiva y pacífica el Día del Orgullo LGTBI en Euskadi, como expresión inequívoca del firme apoyo de toda la sociedad vasca y de sus instituciones a la diversidad afectivo-sexual y a la igualdad en derechos de todas las personas LGTBI.

- Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza



El día 17 de octubre de 2024, 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. Es imprescindible que las políticas públicas garanticen adecuadamente alojamientos y viviendas seguras, accesibles, dotadas de redes de apoyo que promuevan la inclusión social de las personas vulnerables.

La recientemente publicada *II Estrategia Vasca contra la Exclusión Residencial Grave 2024-2028*, constituye un

ejemplo de enfoque multidimensional que aborda conjuntamente cuestiones íntimamente relacionadas entre sí, como la pobreza, el acceso a la vivienda, la falta de empleo y el déficit de salud de las personas sin hogar. Esta estrategia incorpora la perspectiva de género e interseccional y pone el énfasis en la garantía de los derechos humanos. Además, se articula con los sistemas de responsabilidad pública del Sistema Vasco de Protección Social y reconoce el papel clave del Tercer Sector de Intervención Social en su labor con las personas aisladas y excluidas. El cumplimiento de esta estrategia representa una prioridad ineludible para el conjunto de las administraciones públicas vascas.

En una sociedad avanzada como la vasca, la pobreza extrema se manifiesta en la falta de un techo seguro para vivir. Es preciso evitar que las personas vulnerables puedan verse inmersas en un sistema carente de oportunidades para su incorporación social y para su participación en la vida económica, social y cultural.

El Ararteko velará, por lo tanto, por el respeto de los deberes legales derivados de la reciente ratificación de la Carta Social Europea Revisada y por el cumplimiento de los compromisos establecidos en la II Estrategia Vasca contra la Exclusión Residencial Grave. Asimismo, reitera, hoy más que nunca, su compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible, muy especialmente del objetivo n.º 1: poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. El cumplimiento cabal 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.

- Día Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad



El día 3 de diciembre de 2024, 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. Las personas con discapacidad son protagonistas de sus propias vidas y poseen una valiosa perspectiva que nos enriquece como sociedad.

La reciente reforma del artículo 49 de la Constitución Española representa un avance significativo en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad y en la promoción de una sociedad más accesible e inclusiva. Esta reforma, que incorpora el principio de accesibilidad universal y garantiza la plena autonomía personal de las personas con discapacidad, sienta las bases para una mayor participación e inclusión de este colectivo en todos los ámbitos de la vida.

Sin embargo, el Ararteko pone de relieve en este día que aún queda mucho por hacer. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible nos marca un camino claro hacia un futuro más justo y equitativo, donde nadie se quede atrás.

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, como ararteko debo reclamar 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.

- Día Internacional de las Personas Migrantes



El 18 de diciembre de 2024, 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 este día, el Ararteko quiere expresar su solidaridad con las personas migrantes, quienes enfrentan desafíos desgarradores en su búsqueda de una vida digna. Muchas de ellas sobreviven a contextos de esclavitud, violencia y explotación, emprendiendo rutas estremecedoras y llenas de adversidades en busca de poder disfrutar de derechos fundamentales reconocidos a todos los seres humanos y de oportunidades para conseguir medios de vida suficientes.

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.

En este contexto, la reciente aprobación del Pacto Europeo sobre Migración y Asilo debe ser integrada en un marco que priorice los derechos humanos, la gestión responsable de la diversidad y la construcción de una sociedad plural. La experiencia de Euskadi demuestra que es posible combinar respeto, integración y participación de las personas migrantes en un entorno social inclusivo.

El Ararteko también recuerda el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular, respaldado por Naciones Unidas, como un instrumento clave para erradicar la discriminación y garantizar el respeto a los derechos humanos de todas las personas migrantes. La gestión justa de la migración no solo es un imperativo ético, sino también una piedra angular para el desarrollo sostenible y la prosperidad de cualquier sociedad democrática.

Corresponde, por ello, hacer un llamamiento en defensa de la universalidad de los derechos humanos como la base para construir una Euskadi diversa, equilibrada y cohesionada. Una Euskadi 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.

8. Actividades de colaboración y representación institucional, llevadas a cabo por el ararteko y la adjunta

En este apartado se referencian las actividades más relevantes de representación institucional y colaboración con instituciones, entidades y organizaciones, desarrolladas por el ararteko y la adjunta en relación con la actividad parlamentaria, o mediante intervenciones y participación en actos organizados por administraciones públicas, entidades y organizaciones sociales.

En su labor de promoción de una cultura de valores y de derechos humanos, la institución del Ararteko lleva a cabo durante todo el año un alto número de actividades, como la participación en actos organizados por organizaciones sociales, la realización de conferencias en diferentes foros sobre temáticas relacionadas con los derechos humanos, la presencia en actos institucionales estrechamente vinculados con los objetivos de la institución, etc.

Puede consultarse el catálogo completo de estas actividades en el apartado correspondiente del sitio web y, respecto al ámbito europeo e internacional, en el capítulo V de este informe.

A continuación, a mero título informativo, se dispone un listado de aquellas actividades llevadas a cabo por el ararteko y la adjunta que son más relevantes.

8.1. Actividades desarrolladas por el ararteko, Manuel Lezertua

8.1.1. Comparecencias en el Parlamento Vasco y las Juntas Generales

Parlamento Vasco

- Informe anual correspondiente al año 2023. La disolución del Parlamento Vasco mediante el *Decreto 7/2024, de 26 de febrero, del Lehendakari, por el que se disuelve el Parlamento Vasco y se convocan elecciones*, ha impedido proceder a la entrega del Informe anual. Por ello, el informe anual correspondiente a 2023 ha sido presentado al Parlamento por medio del propio registro de la Cámara. 27-03-2024.

- Entrega a la presidenta del Parlamento Vasco del Estudio del Ararteko: “Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi” 01-10-2024.



Juntas Generales de Álava

- Comisión de Igualdad, Euskera y Gobernanza para explicar en funcionamiento de la cita previa. 21-11-2024.

8.1.2. Intervenciones y participaciones en otros eventos

- Intervención en la jornada organizada por la Plataforma Zazpi Ordu Lo con motivo del Día Internacional de Concienciación sobre el Ruido. Bilbao. 24-04-2024.
- Intervención en la jornada “Videovigilancia realizada por las administraciones públicas. Seguridad ciudadana y otros supuestos” organizada por el Colegio de la Abogacía de Bizkaia. Bilbao. 09-05-2024.
- Intervención en el programa Educar en Justicia promovido por el Consejo General del Poder Judicial y el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Bilbao. 24-05-2024.
- Intervención en el Curso de Verano EHU/UPV. Humanizar la prisión: esperanza y reto para el modelo penitenciario vasco. Donostia/San Sebastián. 15-07-2024.
- Participación en el seminario internacional sobre el futuro de la investigación sobre las instituciones Om-buds o las defensorías del pueblo, organizado en el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati. 18-07-2024.
- Participación en el seminario “Presencia y aportación española en el Consejo de Europa”, organizado por el Consejo Federal Español del Movimiento Europeo. Cervera. 27-09-2024.
- Participación en el Congreso nacional del Medio Ambiente CONAMA 2024. Madrid. 04-12-2024.

8.1.3. Representación institucional en actos

- Entrega de las Medallas al Mérito Ciudadano con motivo del Día de San Sebastián. 19-01-2024.
- Entrega del Tambor de Oro con motivo del Día de San Sebastián. 20-01-2024.
- Toma de posesión de la Justicia de Aragón. Zaragoza. 16-01-2024.
- Acto de toma de posesión de la delegada del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Vitoria-Gasteiz. 21-03-2024.
- Acto de celebración de los 40 años del Síndic de Greuges de Catalunya. Barcelona. 16-04-2024.
- Acto de homenaje a las víctimas del exilio. Pente Avenida de Irun. 08-05-2024.
- Asistencia a la IX Edición de los Premios Anesvad. Sociedad Filarmónica de Bilbao. 09-05-2024.
- Asistencia al acto de reconocimiento al mérito policial y de homenaje a agentes fallecidos en servicio y asesinados por ETA. Academia Vasca de Policía y Emergencias de Arkaut. 02-06-2024.
- Asistencia al acto de celebración de los 20 años del Observatorio Vasco de Inmigración, Ikuspegi. Bilbao. 13-06-2024.
- El ararteko y su adjunta acuden a la sesión plenaria de designación del lehendakari. Parlamento Vasco. 20-06-2024.
- Asistencia al pleno extraordinario de juramento y toma de posesión del lehendakari del Gobierno Vasco. Casa de Juntas de Gernika. 22-06-2024.
- Participación en el Acto Conmemorativo del Día Nelson Mandela. En este acto se entrega el “Premio Francisco Javier Gómez Elósegui”, galardón que se concede a las personas y colectivos por su compromiso con la defensa de los derechos humanos, reinserción y resocialización en el ámbito penitenciario. Euskalduna. Bilbao. 18-07-2024.
- Asistencia al Alarde de Hondarribia. 08-09-2024.
- Asistencia al acto solemne de apertura del Curso académico 2024-2025 de la Universidad País Vasco. Bilbao. 12-09-2024.
- El ararteko y su adjunta asisten al acto de toma de posesión del nuevo subdelegado del Gobierno en Bizkaia. Bilbao. 23-09-2024.
- Asistencia a los actos que, con motivo de la festividad de los Santos Ángeles Custodios, se celebran en el centro policial de Basauri. 30-09-2024.
- Asistencia a la inauguración de la Conferencia Internacional de Naciones Unidas sobre Víctimas del Terrorismo. Vitoria-Gasteiz. 08-10-2024.
- Apertura del año judicial. Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. 09-10-2024.

- Participación en los actos de la conmemoración del Día Mundial de la Salud Mental, organizado por la Federación Salud Mental Euskadi Fedea y sus asociaciones. Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián. 10-10-2024.
- Asistencia 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. Bilbao. 05-11-2024.
- Acto de entrega del Premio René Cassin 2024. Se hace entrega a la *Agencia de Naciones Unidas para la Población Refugiada de Palestina (UNRWA)*. Bilbao. 09-12-2024.

8.2. Actividades desarrolladas por la adjunta al ararteko, Inés Ibáñez de Maeztu Izaguirre

8.2.1. Parlamento Vasco

- Participación en el Pleno del Parlamento Vasco, en el que se aprobó la Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia. 15-02-2024.
- Sesión plenaria de Constitución de la XIII Legislatura del Parlamento Vasco. 14-05-2024.

8.2.2. III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE

- Participación en la Comisión Interinstitucional del mencionado acuerdo, en representación de la institución del Ararteko, en todas las sesiones convocadas a lo largo del año 2024.

8.2.3. Representación institucional en actos

- Inauguración de la exposición “La sociedad vasca ante el terrorismo. (Mediante los fondos de la Fundación Sancho el Sabio)”, en el Centro Memorial de las Víctimas del Terrorismo. Vitoria Gasteiz. 12-01-2024.
- Con motivo del bicentenario de la Policía Nacional, asistencia al acto de homenaje a los Policías Nacionales víctimas del terrorismo en Euskadi, organizado por el Ministerio del Interior y la Dirección General de la Policía. Vitoria-Gasteiz. 13-01-2024.
- Presentación del libro *Sin justicia. Más de 300 asesinatos de ETA sin resolver*, organizado por la Fundación Fernando Buesa Blanco y el Centro Memorial Víctimas del Terrorismo. Vitoria-Gasteiz. 18-01-2024.
- Entrega del Premio Emakunde 2023 a la Igualdad, otorgado a la escritora Mariasun Landa, por su aportación creativa a la causa de la igualdad y dignidad

- de las niñas y las mujeres. Vitoria-Gasteiz. 6-02-2024.
- Acto conmemorativo del XXIV aniversario In Memoriam por el parlamentario vasco Fernando Buesa y su escolta Jorge Díez, que tuvo lugar en dos jornadas. Vitoria-Gasteiz. 21-02-2024 y 22-02-2024.
 - Inauguración del III Congreso Euskadi contra el Cáncer, para pacientes con cáncer y sus familiares. Bilbao. 22-02-2024.
 - Acto de presentación de la Estrategia 2030 para la Igualdad de Hombres y Mujeres, organizado por Emakunde y el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz. 28-02-2024.
 - La I Edición de 'Diálogos SER Euskadi: La ética de la justicia y la ética del cuidado. Bilbao. 15-03-2024.
 - Acto de toma de posesión de la nueva subdelegada del Gobierno español en Araba/Álava, María del Mar Dabán Aguayo. Vitoria-Gasteiz. 25-03-2024.
 - Evento de entrega de la Medalla de Álava 2024 de la Diputación Foral de Álava, que premió a la científica Mercedes Maroto-Valer, profesora e investigadora referente a nivel mundial en el campo de los estudios sobre la descarbonización. Vitoria-Gasteiz. 28-03-2024
 - Acto del 180 aniversario de la Fundación del Cuerpo de la Guardia Civil. Vitoria-Gasteiz. 14-05-2024.
 - Celebración del 25 aniversario de la Asociación Hirukide, coincidiendo con el Día Internacional de la Familia. Vitoria-Gasteiz. 15-05-2024.
 - Inauguración de la 3ª edición de Psikologia Kalean. Bilbao. 17-05-2024.
 - Foro sobre "Masculinidades, roles de género y violencia terrorista", organizado por la Fundación Fernando Buesa Blanco. Vitoria-Gasteiz. 28-05-2024.
 - Gala de Premios Solidarios 2024. Vitoria Gasteiz. 18-06-2024
 - Inauguración de la exposición "El País Vasco en los mapas entre los siglos II y XVIII", organizada por el Instituto Geográfico Nacional del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible de España. Vitoria-Gasteiz. 19-06-2024.
 - Celebración del 33 aniversario de la asociación educativa Berriztu, referente en el ámbito del desarrollo de alternativas de ayuda en la integración social, bajo el lema "Cambiar y crecer para permanecer". Ibarra. 28-06-2024.
 - En conmemoración del Día Internacional de Nelson Mandela, organizado por el Departamento de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco, con entrega del "Premio Francisco Javier Gómez Elósegui" a Ruth Alonso, jueza de Vigilancia Penitencia. Bilbao. 18-07-2024.
 - Acto de toma de posesión del nuevo delegado de Defensa en Euskadi, el coronel D. Eduardo Javier Ca-zorla Sarabia. Vitoria-Gasteiz. 22-07-2024.
 - Recepción oficial por el día de San Ignacio, organizada por la Diputación Foral de Bizkaia. Bilbao. 29-07-2024.
 - Reparto de los premios "Hondarribia Ciudad de la Igualdad 2024". Hondarribia. 01-09-2024.
 - Acto de toma de posesión del nuevo subdelegado del Gobierno español en Bizkaia, Carlos García Buendía. Bilbao. 23-09-2024.
 - Apertura del curso académico 2024-2025 de la Universidad de Deusto. Donostia/San Sebastián. 25-09-2024.
 - Inauguración de la exposición "Magnicidios" de la Fundación Centro Memorial de las Víctimas del Terrorismo. Vitoria-Gasteiz. 26-09-2024.
 - Dos actos celebrados con motivo de la festividad de los Santos Ángeles Custodios: uno en el edificio de la Policía Local de Vitoria-Gasteiz y otro en el Centro Policial de Betoño. Vitoria-Gasteiz. 02-10-2024.
 - Apertura del congreso internacional de urbanismo y arquitectura, *Global Forum for Urban Innovation*. Bilbao. 09-10-2024.
 - Apertura del año judicial. TSJPV. 09-10-2024.
 - Acto institucional "Pilar 2024" de la Guardia Civil, con motivo de la festividad de su patrona oficial. Vitoria-Gasteiz. 12-10-2024.
 - Inauguración del VII Congreso de Empleo, organizado por el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz. 24-10-2024.
 - Inauguración del XIV Congreso Nacional de Familias Numerosas, organizado por la Federación Española de Familias Numerosas, en colaboración con la Asociación Hirukide. Donostia/San Sebastián. 02-11-2024.
 - Acto de homenaje a las víctimas del terrorismo, organizado por Asociación Plataforma de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo. Donostia/San Sebastián. 06-11-2024.
 - Homenaje con motivo del aniversario del asesinato del juez y jurista don José María Lidón Corbí. Bilbao. 07-11-2024.
 - Entrega del Premio Euskadi de Investigación 2023, otorgado a Joaquín Gorrochategui Churruca, catedrático del Departamento de Estudios Clásicos de la UPV/EHU. Vitoria-Gasteiz. 07-11-2024
 - Celebración del Día de la Memoria del Parlamento Vasco. Vitoria-Gasteiz. 10-11-2024.

- Presentación del Barómetro de la soledad no deseada en el País Vasco 2024, elaborado por el Observatorio Estatal de la Soledad No Deseada, de la Fundación ONCE. Bilbao. 13-11-2024.
- El I Congreso Nacional de Emprendimiento y Discapacidad, organizado por Fundación ONCE, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la Asociación de Emprendimiento y Discapacidad (ASEMDIS). Bilbao. 14-11-2024.
- Inauguración de la exposición “La adolescencia ante la violencia machista: Vivencias, actitudes y percepciones sobre la violencia machista en adolescentes”, organizada por la Delegación de Gobierno en Euzkadi. Vitoria-Gasteiz. 18-11-2024.
- Primera edición del Reconocimiento Naiperas, para reconocer la labor de personas, asociaciones, colectivos o entidades a favor de la igualdad de género y en la lucha contra la violencia machista en la ciudad de Vitoria-Gasteiz. 21-11-2024.
- Inauguración de la nueva sede de la Fiscalía de Bizkaia. Bilbao. 02-12-2024.
- Acto reivindicativo con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, organizado por la Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física y/u Orgánica de Bizkaia. Bilbao. 03-12-2024.
- Participación en el centro de llamadas de EITB Maratoia de 2024, que este año tuvo como causa las enfermedades cardiovasculares. Bilbao. 12-12-2024.

DIMENSIÓN EUROPEA E INTERNACIONAL

de la actividad del Ararteko

Capítulo



CAPÍTULO V

DIMENSIÓN EUROPEA E INTERNACIONAL DE LA ACTIVIDAD DEL ARARTEKO

1. La actividad externa de proyección europea e internacional del Ararteko

Durante el año 2024, el Ararteko ha afianzado su proyección y sus actuaciones en el ámbito europeo e internacional. La participación regular del Ararteko en foros internacionales de diversa índole, como eventos, seminarios u otras actividades de encuentro e intercambio de conocimiento, ha permitido un despliegue amplio de la actividad institucional en las redes y en los eventos de difusión y promoción internacionales para compartir la experiencia del Ararteko y conocer buenas prácticas transferibles a la institución. Además, este año 2024 ha servido también para consolidar nuestras relaciones internacionales con otras defensorías y con organismos de defensa de los derechos humanos, especialmente mediante la participación en la conferencia y asamblea general del Instituto Internacional de los Ombudsmen en La Haya, o mediante los encuentros del Ararteko con distintas autoridades del Consejo de Europa, líderes en el trabajo de protección y promoción de los derechos humanos, en Estrasburgo, como se reseñará seguidamente con más detalle.

1.1. Participación en redes internacionales

Durante el año 2024, el Ararteko ha dado continuidad a la actividad que viene desplegando dentro de las redes europeas e internacionales en las que participa en toda su intensidad.

- *Instituto Internacional de Ombudsmen (IIO)*

Así, el Ararteko participó activamente en la [Conferencia Mundial y la Asamblea General del Instituto Internacional del Ombudsmen \(IIO\)](#), que tiene lugar cada cuatro años. La participación de la institución fue destacada, puesto que el [ararteko intervino como ponente](#) en la mesa redonda dedi-

cada a explorar el papel de las defensorías en la protección del derecho al medioambiente, a la luz de las implicaciones más amplias que pudiera tener para la población en general la [Observación General n.º 26 \(2023\) sobre los derechos de la infancia y el medioambiente](#). En el ámbito de la región europea del IIO, el Ararteko contribuyó con sus aportaciones a la elaboración de una propuesta de Guía de valores y principios éticos de las personas titulares y el personal de las defensorías, un documento que debía servir como referente para todas las defensorías participantes en esta red internacional que quisieran incorporar un código de esta índole. El propio Ararteko ha incorporado ulteriormente las líneas directrices contenidas en esa guía, para crear su propio código ético.

- *Red Europea de Defensorías de la Infancia (ENOC)*

La participación de esta institución también se mantuvo en la [Red Europea de Defensorías de la Infancia \(ENOC\)](#), por sus siglas en inglés). Así, el Ararteko, junto con representantes del Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko, participó en el grupo de trabajo de ENOC, que diseñó y supervisó el desarrollo del [estudio de investigación](#) sobre los derechos de la infancia y la adolescencia en modalidades alternativas de cuidado. Este estudio sirvió como fundamento de la [declaración institucional “La protección y promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia en modalidades alternativas de cuidado”](#). El [seminario de primavera](#) organizado por ENOC ofreció al Ararteko la oportunidad de abordar el papel de las defensorías en materia de protección de los derechos de niñas y niños con progenitores en prisión, así como para conocer de cerca la experiencia del Modelo Barnahus–Casa de las niñas y los niños, de Tallin (Estonia). Con el protagonismo central del Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko, la institución del Ararteko consolidó su contribución al proyecto de participación juvenil [ENYA “Hablemos de jóvenes, ¡hablemos de proteger y promover los derechos de la infancia en modalidades alternativas de cuidado!”](#), y participó en el [Foro de Atenas para la Democracia de 2024](#), que este año ha abordado como retos actuales de la democracia el impacto de la imagen, las redes sociales y la inteligencia artificial.

• *Asociación internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC)*

En 2023 se consolidó la estrecha colaboración establecida por el Ararteko con la [Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos](#) (IALC, por sus siglas en inglés). Así, el Ararteko participó en la [Conferencia Anual](#) y Asamblea General de IALC, titulado “Vive tu vida: aumentar el uso de lenguas minoritarias y oficiales”, organizado, de forma presencial, por el Comisariado para las Lenguas de Gales. En el espíritu del intercambio de prácticas dentro de la asociación, el Ararteko organizó un *webinar* para presentar los resultados de la VII Encuesta Sociolingüística de Euskadi, en concreto, el análisis sobre el uso, el conocimiento y las actitudes hacia el euskera.

• *Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)*

A lo largo del año, el Ararteko continuó con su participación en las diferentes redes y grupos organizadas en torno a la [Federación Iberoamericana de Ombudsman](#) (FIO), en concreto en la red de mujeres, la red de infancia y el grupo de personas mayores. Además, el Ararteko aceptó la invitación para sumarse al grupo de trabajo de personas migrantes, que iniciará su andadura el año 2025.

1.2. Encuentro del Ararteko con autoridades de instituciones europeas de defensa de los derechos humanos en Estrasburgo

Dando continuidad a una iniciativa emprendida por el Ararteko ya en 2023, en octubre de 2024, el [Ararteko acudió de nuevo a Estrasburgo](#), acompañado por una delegación de la Defensoría de los Países Bajos, para reunirse con autoridades del Consejo de Europa, líderes en el trabajo de protección y promoción de los derechos humanos. Los encuentros tuvieron por objeto dar impulso a la iniciativa de crear un espacio de colaboración entre el [Consejo de Europa](#) y las defensorías europeas, para fortalecer la protección de los derechos humanos y consolidar la posición institucional de las defensorías mediante la difusión y el cumplimiento de los estándares recogidos en los [Principios de Venecia](#).

Con ese fin, el Ararteko mantuvo reuniones con el [comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa](#), la secretaria adjunta de la Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho -conocida como [Comisión de Venecia](#)- el [director general de Derechos Humanos y Estado de Derecho del Consejo de Europa](#), el director de gabinete del [Secretario General del Consejo de Europa](#), dos letrados del [Tribunal Europeo de Derechos Humanos](#), así como con el coordinador del Comité de Expertos de las minorías nacionales y lenguas minoritarias del Consejo de Europa. Como resultado de estos encuentros, se adoptó el compromiso de inaugurar en 2025 un espacio de colaboración entre las defensorías europeas (mediante la Red europea del IIO) y

el Consejo de Europa. Con ello, se pretende formalizar y afianzar la colaboración entre las defensorías europeas y el Consejo de Europa en la articulación de las medidas de defensa de los derechos humanos, también, en su caso, -aunque aún por determinar- mediante la habilitación de fórmulas estables de consulta a las defensorías, cuya experiencia y práctica en el nivel local pueden resultar de gran valor, a la hora de diseñar y definir en el futuro los distintos instrumentos para la defensa de los derechos humanos en Europa y su aplicación efectiva.

1.3. Participación en otros eventos internacionales

Fuera ya de las redes internacionales de las que forma parte el Ararteko, la institución ha participado en varios eventos internacionales a lo largo del año.

En marzo de 2024, el Ararteko acudió al [Foro de los Derechos Fundamentales de 2024](#), organizado por la [Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#) (FRA, por sus siglas en inglés), tras tres años desde su última edición. El Foro sirvió como espacio de diálogo para explorar los retos más acuciantes en materia de derechos fundamentales a los que se enfrenta la Unión Europea. En este espacio se incorporó la visión de multitud de actores, tanto públicos como privados, que operan en el ámbito de la protección y promoción de los derechos de las personas. El debate se centró, en especial, en retos prioritarios como son el cambio climático, los avances tecnológicos y las amenazas a la democracia y al espacio cívico.

Destaca, también, la participación del Ararteko en el [seminario internacional sobre el futuro de la investigación sobre las instituciones Ombuds o las defensorías del pueblo](#), organizado por el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati (IISJ). El ararteko abrió el seminario con una ponencia inaugural sobre la evolución del papel de la institución del Ararteko y la iniciativa emprendida para su reforma. El seminario reunió a académicos y profesionales destacados de varios países, que realizan investigaciones sobre la figura de las instituciones Ombuds desde un enfoque teórico y empírico, interdisciplinar y comparativo. El evento sirvió para promover una comprensión integral y adquirir una perspectiva global del fenómeno de las instituciones Ombuds, además de para preparar una tercera publicación que recoja una antología sobre las investigaciones existentes en torno a ellas.

Dando continuidad a la intensa labor realizada en años anteriores en el ámbito de la justicia restaurativa, el Ararteko ha [colaborado en 2024](#) en el programa de cooperación entre la Unión Europea y América Latina, llamado [EUROSociAL](#), para la promoción de la cohesión social. A petición expresa de las autoridades chilenas, y en el marco de la puesta en marcha del Sistema de Reinserción Social Juvenil de Chile, el responsable del área de Justicia del Ararteko facilitó procesos de sensibilización y formación sobre justicia restaurativa y mediación, dirigidas a los operadores del sector de justicia (como

fiscales, jueces, defensores públicos, servicio de reinserción juvenil), y participó activamente en el Seminario Regional de Justicia Restaurativa para América Latina. Además, como el sistema chileno no cuenta con una institución Ombuds o defensoría, las autoridades chilenas mostraron interés en conocer de la mano del Ararteko el valor de dicha figura, como institución crucial en la gobernanza democrática.

En ese mismo ámbito, otra actuación de relevancia fue la participación en la [Conferencia Internacional del Foro Europeo de Justicia Restaurativa](#) (ERFJ, por sus siglas en inglés), titulado “Respuestas de Justicia Restaurativa en Tiempos Oscuros”. El responsable del área de justicia, personas presas y víctimas del terrorismo del Ararteko presentó un taller sobre distintas experiencias de justicia restaurativa llevadas a cabo en Euskadi.

Además de esto, la participación del Ararteko en eventos internacionales ha tenido lugar en torno a otros temas de interés:

- En el **ámbito de los derechos de la infancia**, el Ararteko participó en el [webinar sobre el tratamiento de quejas relativas a derechos de la infancia](#), organizado por la [Asociación de Ombudsmen y Mediadores de la Francofonía \(AOMF\)](#). El evento sirvió para recoger la experiencia de la Defensoría de Francia en lo que respecta a los métodos utilizados para informar a las niñas y niños afectados y las relaciones establecidas con ellos por parte de la defensoría.
- En el **área de justicia y personas en prisión**, el Ararteko ha continuado con renovada intensidad su papel en los proyectos europeos. Este año se ha dado inicio al proyecto [VicTory de la Comisión Europea - Enfoque reparador y centrado en las víctimas para mitigar el odio y el extremismo \(violento\)](#), en el que el Ararteko participará como socio colaborador para dar a conocer la experiencia de la institución en materia de justicia restaurativa.
- En el **área de medioambiente**, debemos destacar la asistencia, de forma virtual, al seminario organizado por la [Red europea de organismos de igualdad-Equinet](#), titulado “[El cambio climático y sus implicaciones para la igualdad: Herramientas para los organismos de igualdad](#)”. El evento sirvió para conocer buenas prácticas de defensorías y organismos de igualdad europeas a la hora de incorporar la perspectiva de igualdad y derechos en el ámbito de las políticas medioambientales y de cambio climático.
- En el **área de igualdad de la mujer**, el Ararteko participó en el [webinar sobre el papel de las defensorías en garantizar la equidad de género](#), organizado por el [Centro de investigación de las defensorías de África \(AORC, por sus siglas en inglés\)](#). El evento brindó la oportunidad para conocer de cerca la labor realizada por la Defensoría de Sudáfrica para incorporar el enfoque de equidad de género en su organización, así como los esfuerzos realizados por la Comisión de Derechos Humanos de Ciudad de México para combatir el sesgo de género, como parte de su mandato.

1.4. Intercambio de información con otras defensorías y participación en consultas promovidas en el marco de las redes a las que pertenece el Ararteko

En el marco de las redes internacionales en las que participa, el Ararteko ha recibido consultas de distintas defensorías extranjeras que, para abordar nuevos desafíos o mejorar aspectos de su propio trabajo, desean recabar información sobre legislación o políticas públicas de otras jurisdicciones, o sobre la actuación de otras defensorías del pueblo ante determinados problemas. En 2024, la institución se encargó de dar respuesta a estas consultas en los siguientes casos:

- En el marco de la red IALC, a solicitud del profesor de la Universidad de Gales y fundador de IALC, Colin Williams, el Ararteko compartió información sobre la situación de los derechos lingüísticos en Euskadi.
- A través de la red IOI, se contribuyó al [Proyecto OPRAS](#), una investigación liderada por la Defensoría de Irlanda del Norte, junto con la Universidad de Glasgow, para examinar el papel de las defensorías en la protección de las personas refugiadas y solicitantes de asilo.
- En el marco de la red ENOC, se respondieron siete consultas: dos provenientes de Italia, sobre la convivencia regular del alumnado con alguna y sin ninguna discapacidad, y sobre el desarrollo y aplicación de evaluaciones del impacto sobre los derechos de la infancia (CRIA); otra formulada por Letonia, sobre el derecho al descanso y los horarios escolares de las niñas y los niños más pequeños; otra proveniente de Bélgica, sobre los recursos disponibles para personas menores de edad en conflicto con la ley; otras de Cataluña, sobre protocolos de supervisión y visitas a centros de acogida; y dos últimas, a instancias de la Defensoría de la Infancia de Irlanda, sobre mecanismos para revisar el fallecimiento de niños y niñas, y sobre la figura consentimiento parental para decisiones sobre tratamientos de salud.
- El recién establecido [Comité de Ética de la Policía Municipal de París](#) se puso en contacto con el Ararteko para solicitar su contribución al estudio comparativo que han realizado, junto con el [Centro nacional de investigación científica de Francia y Sciences Po Grenoble](#) (Universidad de Grenoble-Alpes), para mejorar el conocimiento sobre el modo en que los órganos de supervisión independientes contribuyen a promover el Estado de Derecho y la confianza en la policía local.

Además, en el marco de la colaboración del Ararteko con la Oficina de la [Defensoría Europea](#) con motivo del [cierre del puente peatonal transfronterizo entre Irun y Hendaya](#), una vez que la Defensoría Europea dio por concluida la consulta del Ararteko, la Oficina de la Defensoría invitó al Ararteko

a participar en un ejercicio de evaluación del intercambio entre instituciones. El Ararteko valoró como muy positivo el proceso de consulta llevado a cabo ante la Defensora Europea, que motivó su intervención ante la Comisión Europea en este asunto, con el impacto práctico de la apertura del puente fronterizo en octubre de 2023. También la Defensoría Europea expresó su valoración positiva de esta colaboración, como un referente para la posible intermediación de la defensoría europea ante la Comisión Europea, en asuntos de trascendencia europea elevados por la ciudadanía ante las defensorías nacionales o regionales.

1.5. Participación en informes de organismos internacionales de derechos humanos

Además de compartir nuestra experiencia con distintas defensorías, el Ararteko ha contribuido a dos informes elaborados por organismos internacionales de derechos humanos en 2024:

- En el marco del sexto informe periódico de España sobre la aplicación de la Carta Europea de Lenguas Regionales o Minoritarias, el Ararteko, junto con la Defensoría del Pueblo de Navarra, se [reunió con el Comité independiente de Expertos de la Carta](#), para trasladar al Comité información sobre la situación del euskera en Euskadi. El Comité de Expertos recogió las aportaciones del Ararteko en el [informe final](#).
- En el marco del séptimo informe a España sobre la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas, el Ararteko presentó, por escrito, el [informe complementario ante el Comité de los Derechos del Niño](#), con objeto de trasladar a dicho Comité la realidad vasca y la actuación de las administraciones vascas. Además, la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko tuvo la oportunidad de participar, presencialmente, en la [presesión que celebra el Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas](#), para trasladar las principales preocupaciones y propuestas de esta institución sobre el estado de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en Euskadi.

1.6. Participación en encuentros institucionales

En febrero de 2024, el Ararteko recibió una solicitud de [reunión por parte de una delegación de las autoridades de la Provincia de Imbabura \(Ecuador\)](#), lideradas por la viceprefecta, en el marco de su visita institucional a Euskadi. A partir de esta solicitud, se organizó un encuentro entre ambas instituciones, en el que además de intercambiar la visión de cada institución sobre los derechos humanos en sus respectivas jurisdicciones, el Ararteko, a petición de la viceprefecta, compartió el trabajo de la institución en las áreas de igualdad de la mujer y derechos lingüísticos.

2. La actividad interna: la integración del Derecho europeo e internacional en el trabajo de la institución

Durante 2024, el Ararteko ha continuado impulsando la incorporación del Derecho europeo e internacional en los diferentes ámbitos de trabajo de la institución, en especial, en el análisis jurídico de los asuntos que se someten a su consideración.

2.1. Apoyo técnico a la asesoría en la incorporación de estándares europeos e internacionales en la resolución de quejas

Como en años precedentes, la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales de la institución ha servido de soporte para la incorporación efectiva del Derecho europeo e internacional a la actividad general de análisis jurídico que lleva a cabo esta institución, aportando esa perspectiva a las resoluciones emitidas por el Ararteko en procedimientos de queja.

Con ello se ha asegurado que el análisis de los distintos asuntos tiene en cuenta la perspectiva jurídica europea e internacional, que se proyecta así sobre las resoluciones en procedimientos de queja individual. En este sentido, concretamente, debemos destacar, entre los temas más relevantes:

- la incorporación de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea relativa a los requisitos de gestión de residuos en el caso de vertederos en desuso,
- la aplicación de la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en materia de estándares para investigaciones sobre quejas en prisiones,
- la incorporación de las conclusiones de 2023 del Comité Europeo de Derechos Sociales relativos a la infancia, la familia y las personas migrantes respecto a España,
- la incorporación de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en materia de acciones positivas para la consecución de la igualdad efectiva de mujeres y hombres,
- el desarrollo del legal del derecho a la ciudadanía al error en sus relaciones con la administración pública en el ordenamiento jurídico francés.

Además, son cada vez más las resoluciones del Ararteko que incorporan y visibilizan, de manera rutinaria, la doctrina, ya consolidada del Ararteko, relativa a estándares europeos o internacionales, lo que demuestra que mediante el apoyo técnico que se brinda a la asesoría jurídica se está logrando intensificar progresivamente la perspectiva europea e internacional en la resolución de los asuntos que llegan a esta

institución. En estos casos, la doctrina general del Ararteko se ha referido, en especial a:

- la interpretación de la Carta Social Europea relativa al desarrollo del derecho a una vivienda adecuada;
- la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en asuntos relativos al traslado geográfico de personas presas;
- la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en materia de discriminación aplicada al derecho a la salud, a la educación y al acceso a la vivienda;
- la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en materia de elaboración de planes de calidad del aire;
- la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos relativa al acceso a información sobre los orígenes familiares;
- los estándares europeos de buena administración;
- la incorporación del Derecho internacional al Derecho interno y a la obligación de las administraciones autonómicas de aplicar dicho Derecho.

En cuanto a las respuestas dadas por la Administración a algunas de estas recomendaciones, se observa que solo en muy raras ocasiones hacen referencia a los argumentos de Derecho internacional incorporados a las resoluciones del Ararteko, lo que suscita la necesidad de continuar sensibilizando a las administraciones públicas vascas sobre la importancia de tener en cuenta los parámetros derivados del Derecho europeo e internacional para lograr un sometimiento de la actividad administrativa al ordenamiento jurídico en su globalidad.

2.2. Apoyo a otras unidades en un nivel consultivo

Interesa destacar también que distintas áreas o unidades de la institución han integrado estándares europeos e internacionales, también en otros asuntos distintos a las quejas, que iban suscitando la necesidad de un posicionamiento de la institución:

- De manera singular, cabe destacar la iniciativa de reforma institucional presentada, en julio de 2024, por el Ararteko a la presidenta del Parlamento Vasco (y posteriormente a todos los grupos políticos que componen la cámara legislativa vasca), mediante la cual el Ararteko ha avanzado también en la **revisión de su propia articulación institucional, inspirándose en las recomendaciones de la Comisión de Venecia relativas a las defensorías o instituciones Ombudsman europeas**. Dicha propuesta global de reforma institucional se ha inspirado en los más avanzados estándares europeos e internacionales relativos al desarrollo y fortalecimiento de las instituciones Ombuds o defensorías —los [Principios de Venecia de](#)

[2019](#) y la [Recomendación \(2019\)6 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre el desarrollo de la institución del Ombudsman](#)—. Esta propuesta también examina los desafíos que plantean las nuevas funciones y mandatos que se derivan de otros estándares europeos e internacionales en materia de integridad, discriminación y derechos de la infancia, entre otros.

- En el marco del [curso de verano organizado por el Ararteko](#), sobre los desafíos de la **equidad educativa y la escolarización en Euskadi**, debe destacarse la organización de una mesa redonda relativa a buenas prácticas en el ámbito internacional, que sirvió para conocer las experiencias de Irlanda y Flandes para combatir la segregación escolar.
- La visión internacional también ha guiado algunas iniciativas institucionales emprendidas para **profundizar en la implantación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**: así, destaca un encuentro de colaboración con la organización de la sociedad civil Unesco Etxea, así como la contribución del Ararteko a una declaración auspiciada junto con otras defensorías del pueblo, en este caso, en atención a una iniciativa del Ararteko de Navarra.
- Con ocasión de la contribución del Ararteko a la elaboración de una Guía de valores y principios éticos de las personas titulares y el personal de las defensorías, el propio Ararteko ha incorporado las líneas directrices contenidas en esa guía, para crear su **propio código ético**, aprobado mediante [Resolución del Ararteko de 24 de septiembre de 2024](#), con el objetivo de configurar un sistema completo de integridad orientado a lograr un alto nivel de confianza ciudadana en la institución.

2.3. Intervención en estudios

Durante 2024, la oficina internacional ha trabajado también en colaboración con las áreas de igualdad e integridad de las mujeres y de personas LGTBI en la elaboración de dos estudios que el Ararteko ha publicado: el estudio sobre [“Actitudes machistas entre la población adolescente y joven en Euskadi”](#) y el estudio sobre [“Los discursos y actitudes de odio contra las personas LGTBI en Euskadi”](#). Con ello se ha tratado de incorporar también en esta clase de estudios la mirada internacional y comparada, asegurando la consideración de los estándares europeos más actualizados en materia de defensa de la igualdad de mujeres y de los derechos LGTBI.

2.4. Apoyo a la asesoría mediante recursos documentales

El Ararteko ha seguido también desarrollando este año recursos de carácter documental para facilitar internamente al personal de asesoría jurídica la consulta, comprensión y

aplicación de estándares de Derecho europeo e internacional pertinentes para los asuntos que tramitan.

- **Repasos de jurisprudencia:** durante el año 2024, se han elaborado cuatro repasos de jurisprudencia ([octubre-diciembre de 2023](#), [enero-marzo de 2024](#), [abril-junio de 2024](#) y [julio-septiembre 2024](#)), que consisten en resúmenes de las sentencias más relevantes para el trabajo jurídico de la institución dictadas por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y el Tribunal Europeo de Derechos Humanos durante el trimestre anterior, clasificadas de acuerdo con las áreas de trabajo del Ararteko para las que son relevantes, y con enlaces al texto completo de las sentencias. En el ánimo de hacer también una difusión social más amplia de esta jurisprudencia, estos repasos están disponibles en euskera y castellano en la página web del Ararteko para todo el público en general.
- La **biblioteca interna** se ha seguido alimentando con nuevos documentos de relevancia internacional con objeto de nutrir el trabajo jurídico de la institución. Cuenta con una estructura elaborada desde criterios jurídicos europeos e internacionales, pero también sustanciada en criterios materiales que se corresponden con las áreas de trabajo existentes en la institución. En la actualidad esta biblioteca de acceso interno está dotada de más de 1.000 documentos.

3. Actuaciones en el ámbito de la comunicación relativas a la actualidad europea e internacional en materia de derechos de las personas

Con objeto de sensibilizar a la ciudadanía y a las administraciones públicas vascas sobre la relevancia de la escena internacional y europea para el avance en la defensa de los derechos de las personas, el Ararteko ha desarrollado en 2024 diferentes acciones de comunicación con dimensión europea e internacional.

3.1. Notas de actualidad

A lo largo de 2024, el Ararteko ha informado sobre la actualidad internacional en materia de derechos humanos mediante un gran número de [notas breves](#) publicadas en su página web, en las que se recogen y explican novedades consideradas de especial relevancia. También se comparte información sobre las actuaciones desplegadas por el Ararteko en el ámbito internacional. En estas notas se ha

dado cuenta, por ejemplo, de la adhesión del Ararteko al llamamiento de la Defensoría Europea animando a la ciudadanía europea a participar en las elecciones europeas, que en Euskadi tuvieron lugar el día 9 de junio; igualmente se ha dado cuenta de los informes relativos al cumplimiento, por parte de España, de obligaciones internacionales en materia de derechos humanos, como el emitido por el Grupo de Expertos del Consejo de Europa en la lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (GREVIO).

Debe destacarse la [nota referida al hito que ha supuesto la adopción, por parte de la Unión Europea, de dos Directivas](#) que establecen estándares mínimos y vinculantes que los organismos para la promoción de la igualdad de trato deben cumplir, para prevenir la discriminación y promover la igualdad.

3.2. Eventos orientados a la sensibilización en derechos humanos

El 10 de diciembre, en conmemoración del Día internacional de los Derechos Humanos, el Ararteko organizó un seminario a cargo del catedrático de Derecho Internacional Privado de la UPV/EHU Juan José Álvarez Rubio, titulado “[Estándares europeos en materia de integridad de las instituciones públicas](#)”, en colaboración con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia y el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. Partiendo desde una mirada europea, el tema de la conferencia permitió abordar las claves más relevantes para lograr la integridad de las instituciones públicas, como presupuesto ineludible para la existencia misma de la democracia y del Estado de Derecho. El Ararteko se propuso con este acto acercar a la ciudadanía y a las instituciones vascas al conocimiento de las técnicas y herramientas que, orientadas a asegurar la integridad de las instituciones públicas y prevenir con ello la corrupción, fortalecen el sistema democrático y la confianza ciudadana en el Estado.

3.3. Actividades de difusión en el extranjero de la actividad del Ararteko

En 2024 se ha procurado la difusión de actividades y documentos del Ararteko en el extranjero, a través de las redes a las que pertenece esta institución, extractando y traduciendo para ello los textos que se han considerado más significativos y con mayor potencial de aportar nuestra experiencia a otras instituciones en el ámbito europeo e internacional, que se han remitido para su publicación a los boletines y sitios web de las redes internacionales pertinentes. En este sentido, se han desarrollado las siguientes actuaciones de difusión internacional:

- Se ha elaborado un artículo sobre el estudio de “Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi”, en [inglés](#) y en [francés](#), que ha servido de presentación del resumen del estudio

que se ha preparado en [inglés](#) y en [francés](#), para su divulgación en las redes en las que participa el Ararteko: tanto entre las defensorías de la red IIO, como especialmente en la red de Defensorías de la Infancia ENOC, que había mostrado su interés por dicho estudio.

- Se han traducido al inglés y al francés varias de las notas de actualidad elaboradas por la oficina, que tuvieron publicidad en varias redes en las que participa el Ararteko;
- Se ha traducido al [inglés](#) y al [francés](#) el informe anual de 2023, para su divulgación entre otras instituciones homólogas y las redes en las que participa el Ararteko.

4. Síntesis de las actuaciones del Ararteko con dimensión europea e internacional

Durante el año 2024, la actividad del Ararteko de proyección europea e internacional ha afianzado las líneas estratégicas fijadas en el ciclo anterior, orientadas hacia los objetivos generales de fortalecer las relaciones internacionales con instituciones homólogas y organismos de defensa de derechos humanos, e intensificar los esfuerzos para nutrir el trabajo interno de la institución con la actualidad normativa y prácticas más relevantes en el plano europeo e internacional, con énfasis en los estándares de derechos humanos. Los resultados positivos logrados en estos ámbitos han impulsado el propósito de sensibilizar a las instituciones vascas y la sociedad en su conjunto sobre dichos estándares europeos e internacionales, contribuyendo con ello, en última instancia, a impulsar con mayor fuerza la misión de defensa de los derechos de la ciudadanía que el Ararteko tiene encomendada.

En 2024, el Ararteko ha continuado avanzando en la consolidación y expansión de sus actividades con dimensión europea e internacional.

En el plano externo, la mejor muestra de esta la consolidación de la proyección internacional del Ararteko ha sido la participación en la conferencia y asamblea general del IIO en La Haya, evento que se celebra cada cuatro años. A solicitud del anfitrión, y partiendo de instrumentos novedosos adoptados por mecanismos internacionales de defensa de los derechos de la infancia, el Ararteko compartió sus reflexiones sobre el papel de las defensorías en la protección del derecho al medioambiente, lo que demuestra el buen posicionamiento de la institución en estos ámbitos.

En efecto, los intercambios del Ararteko dentro de las redes internacionales de defensorías de las que forma parte, ENO, ENOC, FIO, IALC e IOI, se han consolidado, con su participación en conferencias, así como mediante colabora-

ciones varias en declaraciones y consultas sobre derechos de la ciudadanía impulsados desde dichas redes. Además, la institución del Ararteko ha contribuido de forma proactiva a los informes elaborados por organismos internacionales de derechos humanos, un esfuerzo que sirve para acercar la realidad de Euskadi a los procesos internacionales de seguimiento a los Estados relativos al cumplimiento de sus obligaciones de derechos humanos.

Más allá de esto, en el plano de las relaciones del Ararteko con otras instituciones, otra muestra importante del impulso que la proyección internacional ha tenido para la institución son los encuentros mantenidos con autoridades del Consejo de Europa, líderes en el trabajo de protección y promoción de los derechos humanos, en Estrasburgo. Así, se ha dado continuidad a la iniciativa emprendida el año pasado de crear un espacio de colaboración entre el Consejo de Europa y las defensorías europeas en torno a la implantación de los Principios de Venecia, como parámetros de referencia indispensables para la configuración y funcionamiento de las instituciones Ombuds, y para fortalecer la protección de los derechos humanos. Estos encuentros han servido para certificar el compromiso de las distintas estructuras de protección y promoción del Estado de Derecho y de los Derechos Humanos del Consejo de Europa de inaugurar en 2025 un espacio de colaboración entre las defensorías europeas y el Consejo de Europa.

Por lo que respecta al ámbito interno, después del impulso que supuso la celebración en 2023 de las jornadas “*Legeen geroa*” (para la reforma de las leyes vascas), el Ararteko ha concluido, con su presentación en julio de 2024 a la presidenta del Parlamento Vasco y posteriormente a todos los grupos políticos de la cámara legislativa vasca, el proceso de elaboración de la propuesta de reforma institucional. En esta propuesta el Ararteko se plantea una **revisión de su propia articulación institucional, inspirándose en las recomendaciones de la Comisión de Venecia relativas a las defensorías o instituciones Ombudsman europeas; en particular, en los conocidos como Principios de Venecia de 2019 del Consejo de Europa y en la Recomendación CM/Rec(2019)6 del Comité de Ministros** a los Estados miembros del Consejo de Europa sobre el desarrollo de la institución Ombudsman. Se incorporan con esta propuesta de reforma, en definitiva, los más novedosos estándares europeos e internacionales aplicables en la actualidad a las defensorías, tanto por lo que respecta a su posición institucional, como por lo que respecta al alcance de su mandato.

La aplicación transversal del Derecho Europeo e Internacional en el trabajo general de la institución, además de consolidarse por lo que se refiere al trabajo cotidiano de los distintos operadores jurídicos de la institución en la tramitación de quejas y en la elaboración de informes y recomendaciones, también se ha expandido al ámbito de la elaboración de estudios. Así, la visión europea e internacional ha impregnado los dos estudios publicados por el Ararteko en 2024 —el estudio sobre “Actitudes machistas entre la población adolescente y joven en Euskadi” y el estudio sobre “Los discursos y actitudes de odio contra las

personas LGTBI en Euskadi”—, una experiencia a la que se dará continuidad en futuros estudios. La mirada europea e internacional también ha estado presente en muchos de los posicionamientos que el Ararteko ha ido adoptando en el marco de sus relaciones interinstitucionales, lo que demuestra que la práctica de integrar la visión europea e internacional en la defensa de los derechos de las personas se está consolidando en la institución y, en tanto que implica la aplicación de estándares más exigentes, supone un avance para la mejora de los derechos ciudadanos.

Finalmente, debe remarcarse que el Ararteko ha continuado trabajando en la difusión al público general de sus actua-

ciones de proyección internacional y de las novedades que se producen en la escena europea e internacional de los derechos humanos, para acercar el Derecho europeo e internacional a la ciudadanía y a las instituciones. En esa finalidad se inscribe también la jornada organizada con motivo del Día Internacional de los Derechos Humanos, sobre “Estándares europeos en materia de integridad de las instituciones públicas”, con participación de representantes del Gobierno Vasco y de la abogacía. Además, cabe destacar los esfuerzos para traducir los estudios elaborados por el Ararteko y el informe del Ararteko al Parlamento Vasco, con objeto de difundir sus contenidos entre las redes internacionales de los que el Ararteko es miembro.



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

del Ararteko y su cumplimiento

Capítulo

VI

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DEL ARARTEKO Y SU CUMPLIMIENTO

1. Valoración general de los datos sobre el cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias

El Ararteko tiene la potestad de dirigir recomendaciones a las administraciones cuando, del examen de la queja formulada por la ciudadanía, concluye que la actuación de la administración no ha sido correcta.

Las recomendaciones se reservan para aquellos supuestos en los que se detecta una conculcación del ordenamiento jurídico, una irregularidad en sentido estricto o una omisión grave, y se requiere a la administración concernida a que proceda a la oportuna revisión de tal actuación y a que, en su caso, emprenda medidas para enmendarla. Además de las recomendaciones, el Ararteko también dirige sugerencias a la administración en los casos en que, aun cuando la administración afectada haya podido actuar formalmente conforme a legalidad, la salvaguarda de derechos o la buena administración demandan otros criterios interpretativos de las normas o cuando se propone la adopción de medidas organizativas que incidan en un mejor tratamiento de los derechos de la ciudadanía.

Emitida la recomendación o sugerencia, el Ararteko solicita a la administración que le informe sobre su decisión de cumplir o no con lo dictado por la institución del Ararteko. En caso de que no la administración decida no cumplir, el Ararteko le invita a que motive la no aceptación de la recomendación. Y es que, cabe recordar que las recomendaciones y sugerencias que el Ararteko emite en el ejercicio de su mandato de control y supervisión de las actuaciones de las administraciones públicas no tienen carácter vinculante, esto es, no existe una obligación que someta a las administraciones a su cumplimiento.

En todo caso, tal y como se indica en el capítulo I de este informe, no siempre es necesario llegar a dictar una recomendación o sugerencia para solucionar el problema

formulado por la ciudadanía. En la gran mayoría de los casos, la Administración, con sólo recibir un escrito de petición de información del Ararteko sobre una actuación concreta y comprobar que su actuación no ha sido acorde con la legalidad, rectifica, sin más dilación, y procura responder el derecho conculcado a la persona reclamante. En 2024, el éxito de esta fórmula se evidencia más que nunca, cuando cerca del 90% de las actuaciones administrativas en las que el Ararteko había detectado alguna irregularidad se han solucionado en el curso del procedimiento tramitado por el Ararteko.

En 2024, el Ararteko ha dictado 118 recomendaciones y sugerencias. Atendiendo a las áreas materiales, el 18,64% corresponden al área de personas al servicio de las administraciones públicas, seguida por el área de administración electrónica, protección de datos y transparencia y buen gobierno (17%), y vivienda (14%). En términos de las administraciones afectadas, el Gobierno Vasco recibió el 42,37% de las recomendaciones y sugerencias, en su mayoría en relación con el Departamento de Educación, y el 29,66% estuvieron dirigidas a ayuntamientos de Bizkaia. El texto completo de todas las resoluciones que contienen una recomendación o sugerencia puede consultarse en la página web del Ararteko.

En lo que respecta al cumplimiento de las recomendaciones del Ararteko, en 2024, el nivel de aceptación por las administraciones ha sido del 35,71%; casi un 54% no han sido aceptadas, bien de forma expresa o por falta de respuesta; y un 10,32% están a la espera de ser analizadas por la administración. El índice global de aceptación de las recomendaciones y sugerencias desciende ligeramente respecto al registro del 2023, mientras que las no aceptadas suben. Hay que considerar que, en cierta medida, la relación de aceptadas y no aceptadas está condicionada por la cifra de resoluciones que se encuentran pendientes de análisis por las administraciones.

Al valorar el nivel de aceptación de las recomendaciones del Ararteko, merece recordar nuevamente que las recomendaciones y sugerencias formuladas por esta institución no tienen carácter vinculante y que, en consecuencia, el Ararteko solamente dispone de la persuasión basada en ar-

gumentos bien fundados, como herramienta para reponer las situaciones jurídicas de las personas que han solicitado nuestra intervención.

En este contexto, el Ararteko otorga una importancia añadida a la necesidad de motivar adecuadamente las resoluciones que dirige a las administraciones públicas, en particular cuando lo que se solicita es una modificación de una decisión o la variación de determinados criterios de intervención. La falta de capacidad coercitiva requiere a la institución desarrollar mayores esfuerzos dialécticos, profundizar en el análisis jurídico, contrastar las discrepancias jurídicas y reiterar los argumentos previamente expuestos, cuando se observan reticencias injustificadas a la hora de cumplir con nuestras recomendaciones y recordatorios. La institución del Ararteko reconoce que la Administración puede no compartir la interpretación jurídica de la recomendación o sugerencia emitida, y, por ello, le invita a compartir sus argumentos y motivos de discrepancia.

Valoración distinta merecen los supuestos en los que la administración afectada no contesta si acepta o no la recomendación o sugerencia. En estos casos, el Ararteko presume que la falta de respuesta puede estar relacionada con una negativa implícita a su cumplimiento, y se comunica a la administración que, de persistir en su actitud de no contestar, la recomendación o sugerencia se entenderá no aceptada y se señalará esta circunstancia en el informe anual al Parlamento. Este año 2024, un total de 6 resoluciones se han considerado no aceptadas, debido a dicha falta de contestación.

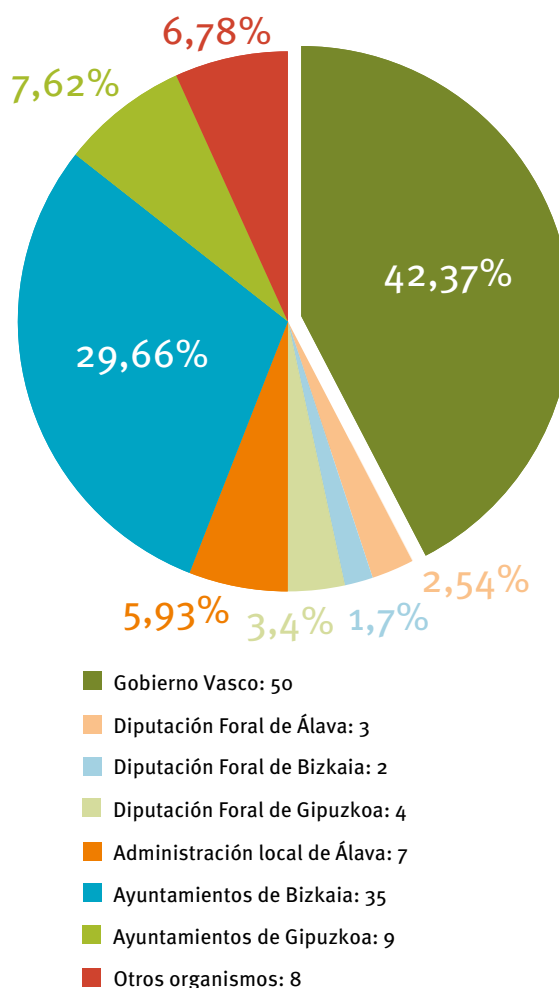
Otra forma nada deseable de finalizar los expedientes es la de aquellos casos en los que se produce la falta de aceptación de las recomendaciones sin que la administración requerida fundamente suficientemente su negativa. Debemos insistir, una vez más, en que este tipo de actitudes suponen un cuestionamiento y una falta de reconocimiento de las funciones encomendadas al Ararteko como institución comisionada del Parlamento Vasco. Estas conductas menoscaban los derechos ciudadanos por imposibilitar al Ararteko seguir adelante con sus funciones institucionales.

A continuación, se facilitan los datos sobre las recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2024 y de aquellas que quedaron pendientes al ultimar el informe de 2023, así como sobre su cumplimiento por parte de las administraciones.

2. Recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2024

Durante el pasado año, el Ararteko ha dictado 118 recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones públicas vascas.

Gráfico 21.
Recomendaciones y sugerencias dictadas, por administraciones afectadas



TOTAL 2024

118

Desglosados estos datos por administraciones, más del 42% de estas resoluciones corresponden a diferentes departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco. Este porcentaje se corresponde con la distribución de quejas tramitadas por administraciones afectadas que se contiene en la estadística del capítulo I de este informe.

Destacan, en segundo lugar, por su número, las resoluciones referidas a ayuntamientos de Bizkaia.

Tabla 12.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a los departamentos del Gobierno Vasco

Departamento	
Educación	19
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	6
Vivienda y Agenda Urbana	3
Seguridad	6
Economía, Trabajo y Empleo	4
Trabajo y Empleo	2
Salud	2
Justicia y Derechos Humanos	2
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	1
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	1
Gobernanza Pública y Autogobierno	1
Bienestar, Juventud y Reto Demográfico	1
Ciencia, Universidades e Innovación	1
Cultura y Política Lingüística	1
Total	50

*La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental que ha aprobado el Gobierno Vasco para la Legislatura XIII

De las 50 recomendaciones y sugerencias dirigidas en 2024 al Gobierno Vasco, el mayor número corresponden al Departamento de Educación, seguido del de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes. Es reseñable la subida del Departamento de Educación, que ya había sido destacado en el informe anual del año pasado.

Tabla 13.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones forales

Diputación Foral de Álava 	
Políticas Sociales	1
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	2
Total	3
Diputación Foral de Bizkaia 	
Hacienda y Finanzas	1
Medio Natural y Agricultura	1
Total	2
Diputación Foral de Gipuzkoa 	
Infraestructuras Viarias	3
Cuidados y Políticas Sociales	1
Total	4
Total	9

A lo largo de 2024 se han dirigido 9 recomendaciones a las administraciones forales: 4 a la Diputación Foral de Gipuzkoa, 3 a la Diputación Foral de Álava y 2 a la Diputación Foral de Bizkaia.

Tabla 14.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales

Administración local de Álava 	
Vitoria-Gasteiz	2
Laguardia	2
Zuia	1
Lapuebla de Labarca	1
Junta Administrativa de Etura	1
Total	7



Ayuntamientos de Bizkaia 	
Bilbao	20
Bermeo	3
Getxo	2
Gorliz	2
Sopela	2
Elorrio	1
Lekeitio	1
Ondarroa	1
Plentzia	1
Valle de Trápaga-Trapagaran	1
Zaratamo	1
Total	35

Ayuntamientos de Gipuzkoa 	
Donostia/San Sebastián	6
Andoain	1
Beasain	1
Zumarraga	1
Total	9

Total	51

Entre los ayuntamientos a los que se han dirigido recomendaciones y sugerencias en 2024, destacan porcentualmente las referidas a los ayuntamientos de Bizkaia, si bien en un análisis individualizado por entidades locales, los Ayuntamientos de Bilbao y Donostia/San Sebastián son los que más recomendaciones han recibido.

Tabla 15.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a otros organismos de la CAE

Osakidetza	3
Consorcio de Transportes de Bizkaia	2
Ente Vasco de la Energía EVE	1
Fundación Escuela Artes y Oficios	1
Kontsumobide	1
Total	8

Tabla 16.
Recomendaciones y sugerencias dictadas atendiendo a las áreas de actuación

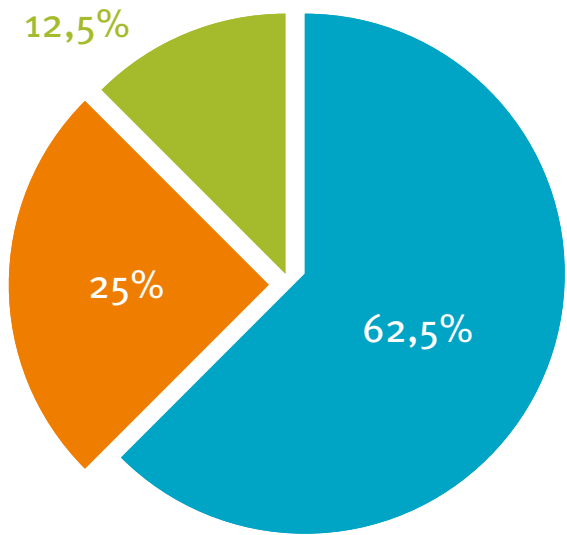
Área	Total	%
Personal al servicio de las administraciones públicas	22	18,64
Administración electrónica, protección de datos y transparencia y buen gobierno	20	16,95
Vivienda	14	11,86
Medio ambiente	11	9,32
Seguridad	11	9,32
Urbanismo y ordenación del territorio	9	7,63
Inclusión Social	7	5,93
Educación	6	5,08
Hacienda	3	2,54
Personas en prisión	3	2,54
Salud	3	2,54
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	1,70
Familias	2	1,70
Personas inmigrantes	2	1,70
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	0,85
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	0,85
Infancia y adolescencia	1	0,85
Total	118	100

El área que el pasado año aglutinó el mayor número de recomendaciones fue el de personal al servicio de las administraciones públicas (más del 18%), seguido de cerca por el de administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno (casi el 17%). El área de vivienda también destaca por el 11,86% de las recomendaciones. Continúa el descenso del área de inclusión social, que en los últimos años había concentrado el porcentaje más importante de las recomendaciones y sugerencias dictadas.

3. Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias dictadas en 2024 y de las que quedaron pendientes del año anterior

En este apartado se analiza el cumplimiento de las 118 recomendaciones y sugerencias emitidas durante 2024, a las que se suman, a efectos estadísticos, 8 recomendaciones más que, si bien fueron emitidas en 2023, solamente recibieron la respuesta de la administración concernida durante el marco temporal de este informe.

Gráfico 22.
Recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes del 2023, por administraciones afectadas

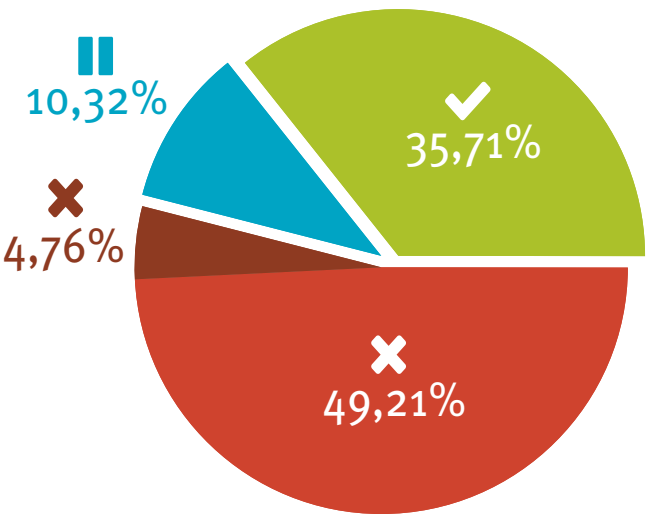


- Ayuntamientos de Bizkaia: 5
- Ayuntamientos de Álava: 2
- Ayuntamientos de Gipuzkoa: 1

TOTAL
anteriores a 2024
8

De las 8 recomendaciones pendientes de 2023, 6 han sido contestadas (2 aceptadas y 4 no aceptadas) y las otras dos se han dado por no aceptadas, al no haberse recibido respuesta en plazo razonable.

Gráfico 23.
Análisis del cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes de 2023 y de las dictadas en 2024



Total no aceptadas

53,97%

- Pendientes: 13
- Aceptadas: 45
- No aceptadas: 62
- No aceptadas, sin respuesta: 6

TOTAL
126

El 35,71% de las recomendaciones y sugerencias han sido aceptadas por las administraciones; se encuentran pendientes más del 10%, y se consignan como no aceptadas casi el 54%, bien por haberse pronunciado en tal sentido la administración afectada o por falta de respuesta.

Tabla 17.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas al Gobierno Vasco

Departamento	Total	Aceptada	No aceptada		Pendiente
				Sin respuesta*	
Educación	19	4	12	-	3
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	6	1	5	-	-
Vivienda y Agenda Urbana	3	-	-	-	3
Seguridad	6	5	1	-	-
Economía, Trabajo y Empleo	4	-	1	1	2
Trabajo y Empleo	2	-	1	-	1
Salud	2	1	1	-	-
Justicia y Derechos Humanos	2	2	-	-	-
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	1	1	-	-	-
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	1	-	1	-	-
Gobernanza Pública y Autogobierno	1	-	1	-	-
Bienestar, Juventud y Reto Demográfico	1	-	-	-	1
Ciencia, Universidades e Innovación	1	-	1	-	-
Cultura y Política Lingüística	1	1	-	-	-
	50	15	24	1	10

La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental que ha aprobado el Gobierno Vasco para la Legislatura XIII

*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

Entre los departamentos del Gobierno Vasco a los que se han dirigido estas resoluciones, destaca el menor porcentaje de aceptación del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, seguido del de Educación. Por otro lado, cabe destacar la buena disposición del Departamento de Seguridad, que ha aceptado casi la totalidad de las recomendaciones y sugerencias recibidas del Ararteko.

Tabla 18.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones forales

	Total	Aceptada	No aceptada		Pendiente
				Sin respuesta*	
Diputación Foral de Álava 					
Políticas Sociales	1	1	-	-	-
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	2	1	1	-	-
Total DFA	3	2	1	-	-
Diputación Foral de Bizkaia 					
Hacienda y Finanzas	1	-	1	-	-
Medio Natural y Agricultura	1	1	-	-	-
Total DFB	2	1	1	-	-
Diputación Foral de Gipuzkoa 					
Infraestructuras Viarias	3	1	1	1	-
Cuidados y Políticas Sociales	1	-	1	-	-
Total DFG	4	1	2	1	-
Total Administración foral	9	4	4	1	-

*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

En 2024, la relación de recomendaciones aceptadas y no aceptadas por las administraciones forales ha sido casi igual. La Diputación Foral de Gipuzkoa ha sido la institución que menor grado de aceptación ha mostrado.

Tabla 19.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales de la CAE

	Total	Aceptada	No aceptada		Pendiente
				Sin respuesta*	
Administración local de Araba/Álava 					
Vitoria-Gasteiz	2	1	-	1	-
Laguardia	2	1	-	-	1
Ayala / Aiara	1	1	-	-	-
Lagrán	1	-	1	-	-
Zuia	1	-	1	-	-
Lapuebla de Labarca	1	1	-	-	-
Junta Administrativa de Etxura	1	-	1	-	-
Total Araba/Álava	9	4	3	1	1
Ayuntamientos de Bizkaia 					
Bilbao	21	4	16	-	1
Bermeo	4	1	3	-	-
Getxo	2	1	1	-	-
Gorliz	2	1	1	-	-
Sopela	2	1	1	-	-
Valle de Trápaga-Trapagaran	2	1	1	-	-
Derio	1	1	-	-	-
Durango	1	-	-	1	
Elorrio	1	-	-	1	-
Lekeitio	1	-	1	-	-
Ondarroa	1	-	1	-	-
Plentzia	1	-	1	-	-
Zaratamo	1	1	-	-	-
Total Bizkaia	40	11	26	2	1

	Total	Aceptada	No aceptada		Pendiente
				Sin respuesta*	
Ayuntamientos de Gipuzkoa 					
Donostia / San Sebastián	6	4	1	-	1
Andoain	1	1	-	-	-
Beasain	1	1	-		-
Usurbil	1	-	-	1	-
Zumarraga	1	-	1	-	-
Total Gipuzkoa	10	6	2	1	1
Total ayuntamientos de la CAE	59	21	31	4	3

*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

El 59% de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a los ayuntamientos vascos no han sido aceptadas.

Tabla 20.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a otras administraciones de la CAE

Organismo	Total	Aceptada	No aceptada		Pendiente
				Sin respuesta*	
Osakidetza	3	-	3	-	-
Consortio de Transportes de Bizkaia	2	2	-	-	-
Ente Vasco de la Energía	1	1	-	-	-
Fundación Escuela Artes y Oficios	1	1	-	-	-
Kontsumobide	1	1	-	-	-
Total	8	5	3	-	-

*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

4. Listado de recomendaciones y sugerencias emitidas en 2024

✓	Aceptada
✗	No aceptada
	Pendiente

Resolución 2024R-1283-23 del Ararteko, de 10 de enero de 2024, por la que recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto una sanción impuesta por infringir la normativa de tráfico. **SIN RESPUESTA**

✗

Resolución 2023R-73-23 del Ararteko, de 11 de enero de 2024, que recomienda al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que analice el cobro del canon a personas distintas de las usuarias de la vía A-636, producido por la vinculación automática de matrículas y tarjetas bancarias, y modifique la norma reguladora del canon con el fin de aportar seguridad jurídica y licitud al tratamiento de datos personales.

✗

Resolución 2024R-2389-22 del Ararteko, de 22 de enero de 2024, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo, que revise una resolución de extinción de la prestación de renta de garantía de ingresos por no concurrir las garantías formales mínimas que acrediten la realidad del rechazo a una oferta de empleo.

✗

Resolución 2024R-2996-23 del Ararteko de 24 de enero de 2024, que recomienda al Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao que reconsidere su falta de actuación ante una reclamación por el inadecuado estado de una vivienda municipal.

✓

Resolución 2024R-3316-23 del Ararteko, de 30 de enero de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Getxo que deje sin efecto una sanción impuesta por infringir la normativa de tráfico.

✗

Resolución 2024R-1596-23 del Ararteko, de 2 de febrero de 2024, que recomienda al Departamento de Educación que resuelva de manera expresa y motivada, y en un plazo máximo de 5 días, un recurso relativo a un procedimiento selectivo de personal docente.

✓

Resolución 2024R-1929-22 del Ararteko, de 7 de febrero de 2024, que recomienda a Osakidetza-Servicio vasco de salud que certifique y retribuya las 168 horas que una persona impartió como docente de unas actividades formativas.

✗

Resolución 2024R-1308-23 del Ararteko, de 13 de febrero de 2024, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que valore como experiencia docente en los procesos selectivos los periodos respecto de los cuales se acredite que las personas participantes estuvieron en situación de suspensión transitoria en la prestación de servicios por cuidado de menores y que fueron tenidos en cuenta en la lista de candidatas y candidatos.

✗

Resolución 2024R-2897-23 del Ararteko, de 8 de febrero de 2024, que recomienda al Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

✗

Resolución 2024R-2802-23 del Ararteko, de 7 de febrero de 2024, que recomienda al Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

✗

Resolución 2024R-3475-23 del Ararteko, de 15 de febrero de 2024, que recomienda a KONTSUMOBIDE, Kontsumoko Euskal Institutua que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite, habilite dicho sistema como opción voluntaria y que el servicio de recepción e información presencial a la ciudadanía sea prestado por personal de la administración y no por vigilantes de seguridad.

✓

Resolución 2024R-2141-23 del Ararteko, de 12 de febrero de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que modifique su decisión sobre el derecho a la parada o estacionamiento en las zonas reservadas para carga y descarga de los titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

✗

Resolución 2024R-3340-23 del Ararteko, de 12 de febrero de 2024, por la que recomienda al Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

✗

Resolución 2024R-1497-23 del Ararteko, de 19 de febrero de 2024 , que recomienda al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise los métodos para la recogida de datos de las personas presas y que diseñe un protocolo de servicios sociales penitenciarios que permita su control por parte del Centro Directivo Penitenciario de Euskadi, para evitar una toma en consideración insuficiente del arraigo de un interno del centro penitenciario de Gipuzkoa (Martutene) a la hora de decidir su traslado al centro penitenciario de León, dependiente de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.	✓	Resolución 2024R-1395-23 del Ararteko, de 15 de enero de 2024 , que recomienda al Departamento de Salud del Gobierno Vasco que garantice el derecho a la asistencia sanitaria de una persona transexual.	✗
Resolución 2024R-2176-23 del Ararteko, de 20 de febrero de 2024 , que recomienda al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que regule el procedimiento de requerimiento de pago en período voluntario por impago del canon de la vía A-636, informe a la ciudadanía sobre los plazos y las consecuencias jurídicas relativas a impagos y habilite canales presenciales y no presenciales de pago que respeten los principios de multicanalidad y proximidad sin causar cargas desproporcionadas.	✓	Resolución 2024R-3429-23 del Ararteko, de 13 de marzo de 2024 , que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise las resoluciones que declararon desistidas varias solicitudes de inscripción individual en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”.	✗
Resolución 2024R-1898-22 del Ararteko, de 22 de febrero de 2024 , que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo que revise la suspensión de la prestación complementaria de vivienda a un ciudadano, así como el procedimiento de reintegro vinculado a dicha suspensión, por haber presentado los recibos en el plazo previsto de subsanación, por acreditar así el destino de la prestación, y por estimar la existencia de fuerza mayor derivada del COVID-19 en el transcurso del procedimiento de revisión.	✗	Resolución 2024R-2692-23 del Ararteko, de 14 de marzo de 2024 , que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que garantice, en condiciones de igualdad, la participación de las familias numerosas de más de seis miembros en los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección pública.	✗
Resolución 2024R-348-23 del Ararteko, de 22 de febrero de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que abone a las personas promotoras de las quejas la totalidad del incentivo retributivo asignado a las funciones de tutoría y coordinación de ciclo que desempeñaron de manera efectiva, y que revise la normativa en la materia.	✗	Resolución 2024R-254-24 del Ararteko, de 18 de marzo de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación que resuelva de manera expresa y motivada, y en un plazo máximo de 10 días, dos recursos relativos a un procedimiento selectivo de personal docente.	✓
Resolución 2024R-1100-23 del Ararteko, de 28 de febrero de 2024 , que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que haga efectiva una reubicación tras la estimación de la solicitud por parte del delegado territorial de Vivienda de Bizkaia.	✓	Resolución 2024R-286-24 del Ararteko, de 19 de marzo de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación que resuelva de manera expresa y motivada, y en un plazo máximo de 10 días, un recurso relativo a un procedimiento selectivo de personal docente.	✓
Resolución 2024R-652-23 del Ararteko, de 29 de febrero de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que abone a una persona el complemento retributivo correspondiente al desempeño de la jefatura de departamento durante el tiempo en el que estuvo desarrollando tales funciones.	✗	Resolución 2024R-1055-23 del Ararteko, de 20 de marzo de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Lapuebla de Labarca que dé respuesta a la denuncia medioambiental formulada por la reclamante y requiera las medidas correctoras necesarias para regularizar la actividad de corral doméstico de conformidad con la Ley 10/2021, de 9 de diciembre, de Administración Ambiental de Euskadi.	✓
		Resolución 2024R-3284-23 del Ararteko, de 20 de marzo de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que abone a la persona promotora de la queja la diferencia entre lo percibido y la totalidad de las retribuciones complementarias correspondientes al nivel 28 del puesto que desempeñó de manera efectiva durante su período de prácticas.	✗

Resolución 2024R-2681-23 del Ararteko, de 21 de marzo de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que reconozca a la persona promotora de la queja su derecho a ocupar un puesto vacante de jornada completa durante todo el curso académico 2023-2024, con todos los efectos retributivos, de cotizaciones y de previsión social que le habrían correspondido, así como su opción a elegir el centro en el que determinar su derecho preferente para el curso escolar 2024-2025.	✗	Resolución 2024R-1465-23 del Ararteko, de 17 de abril de 2024 , que recomienda al Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa que tramite el derecho de acceso a datos históricos ejercido por la reclamante 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.	✗
Resolución 2024R-269-24 del Ararteko, de 21 de marzo de 2024 , que recomienda al Ente Vasco de la Energía (EVE) que admita a trámite la solicitud de ayuda que el reclamante intentó presentar en plazo por medios electrónicos y no se materializó debido a una incidencia técnica en la sede electrónica de la administración.	✓	Resolución 2024R-325-24 del Ararteko, de 19 de abril de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación que resuelva de manera expresa y motivada, y en un plazo máximo de 10 días, un recurso relativo a un procedimiento selectivo de personal docente.	✗
Resolución 2024R-2179-23 del Ararteko, de 25 de marzo de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Laguardia que compruebe el adecuado cumplimiento de una orden de ejecución para garantizar las adecuadas condiciones de salubridad en una vivienda.	✓	Resolución 2024R-486-24 del Ararteko, de 24 de abril de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite y habilite dicho sistema como opción voluntaria.	✓
Resolución 2024R-3784-23 del Ararteko, de 22 de marzo de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación que revise la supresión del destino definitivo de la persona promotora de la queja y mantenga su destino definitivo en el puesto que ha venido ocupando desde el 1 de setiembre de 2017.	✗	Resolución 2024R-788-23 del Ararteko, de 6 de mayo de 2024 , que recomienda al ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que realice la valoración de la situación de desprotección de un niño.	✓
Resolución 2024R-1706-23 del Ararteko, de 9 de abril de 2024 , que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la decisión de denegar una solicitud de adjudicación directa de vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.	✗	Resolución 2024R-2100-23 del Ararteko, de 6 de mayo de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que garantice que la empresa concesionaria del servicio de aparcamiento y estacionamiento de Bilbao (OTA-Bilbao) diseñe, implante y utilice un procedimiento de selección de personal basado en los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad en los términos expresados en las consideraciones de esta resolución.	✗
Resolución 2024R-3480-23 del Ararteko, de 9 de abril de 2024 , que recomienda al Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava que deje sin efecto las sanciones impuestas a la asociación Lucha de Clases y devuelva lo cobrado debido a la falta de envío de avisos de puesta a disposición de notificaciones en los términos previstos en el reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.	✗	Resolución 2024R-2737-23 del Ararteko, de 6 de mayo de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que garantice que la empresa concesionaria del servicio de Bilbobus diseñe, implante y utilice un procedimiento de selección de personal basado en los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad en los términos expresados en las consideraciones de esta resolución.	✗
Resolución 2024R-83-24 del Ararteko, de 10 de abril de 2024 , que recomienda al Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite y habilite dicho sistema como opción voluntaria.	✓	Resolución 2024R-260-24 del Ararteko, de 9 de mayo de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que otorgue un tratamiento acorde con las recomendaciones de esta institución a una queja sobre la actuación de un agente de la Policía Local y revise la sanción que impuso al reclamante como consecuencia de la denuncia que el agente formuló contra él en el curso de esa actuación por una infracción a la normativa de seguridad ciudadana.	✗
Resolución 2024R-2895-23 del Ararteko, de 16 de abril de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Zarzamo que responda de manera expresa y motivada a una solicitud de aprobación inicial de un Plan Parcial.	✓		

Resolución 2024R-2465-22 del Ararteko, de 13 de mayo de 2024, que recomienda al Consorcio de Transportes de Bizkaia que tome las medidas oportunas para solucionar el problema del ruido y vibraciones dentro de las viviendas de dos edificios de Getxo afectados por el paso de trenes de Metro Bilbao.	✓	Resolución 2024R-3101-23 del Ararteko, de 7 de junio de 2024, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que deje sin efecto una baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide".	✗
Resolución 2024R-304-24 del Ararteko, de 8 de mayo de 2024, que recomienda al Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao que adopte las medidas necesarias para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.	✗	Resolución 2024R-806-24 del Ararteko, de 10 de junio de 2024, que recomienda al Departamento de Educación que revise el resultado de un proceso selectivo de personal docente, y valore un tiempo de servicios acreditado por una persona como experiencia docente de la misma especialidad en la que participa en el proceso.	✓
Resolución 2024R-890-22 del Ararteko, de 23 de mayo de 2024, que recomienda al Consorcio de Transportes de Bizkaia que tome las medidas oportunas para solucionar el problema del ruido y vibraciones dentro de las viviendas afectadas en el municipio de Getxo.	✓	Resolución 2024R-224-24 del Ararteko, de 10 junio de 2024, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que elimine la edad como criterio de ordenación o de desempate en las convocatorias de plazas subvencionadas para la realización de cursos de inglés, francés y alemán, en el extranjero, para alumnos y alumnas matriculados en determinados niveles y cursos en centros sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma del País Vasco.	✗
Resolución 2024R-586-24 del Ararteko, de 24 de mayo de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Sopela que resuelva de manera expresa y motivada las solicitudes formuladas por las personas promotoras de la queja.	✗	Resolución 2024R-3424-23 del Ararteko, de 29 de mayo de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Gorliz que reintegre los importes embargados a la reclamante, relativos a los recibos del IVTM de los ejercicios 2010 a 2016, porque esa deuda ya se encontraba prescrita cuando fue remitida para su recaudación a la Diputación Foral de Bizkaia.	✓
Resolución 2024R-3471-23 del Ararteko, de 28 de mayo de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Elorrio que revoque de oficio el recargo del 50% adicional sobre la cuota del IBI aplicado a los reclamantes, en el recibo de 2023, al haber quedado acreditado que la vivienda se destinaba al alquiler. <i>SIN RESPUESTA</i>	✗	Resolución 2024R-3506-23 del Ararteko, de 11 de junio de 2024, que recomienda al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco que responda a la solicitud dirigida a iniciar la elaboración y aprobación de un plan de mejora de calidad de aire para la zona afectada por superaciones de los valores objetivo para el ozono.	✗
Resolución 2024R-1602-23 del Ararteko, de 5 de junio de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Zuia que lleve a cabo las actuaciones necesarias para garantizar que la actividad de un bar respete la legalidad urbanística y las condiciones de su licencia de actividad.	✗	Resolución 2024R-394-24 del Ararteko, de 17 de junio de 2024, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que notifique de manera individualizada y en un plazo máximo de tres meses, la resolución expresa y motivada de una solicitud de modificación de los requisitos de acceso a la lista de sustituciones docentes.	✗
Resolución 2024R-3446-23 del Ararteko, de 6 de junio de 2024, que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise la resolución de desistimiento de una solicitud de reconocimiento del derecho al ingreso mínimo vital, por entender que la persona reclamante presentó en plazo la documentación requerida acreditativa de su situación.	II	Resolución 2024R-242-23 del Ararteko, de 4 de julio de 2024, que recomienda al Departamento de Economía, Trabajo y Empleo, la revisión de la resolución que declara el desistimiento y archivo de una solicitud de renta de garantía de ingresos a una familia, por no ser conforme a Derecho y no haber tomado en consideración el interés superior del menor. <i>SIN RESPUESTA</i>	✗
Resolución 2024R-3439-23 del Ararteko, de 30 de mayo de 2024, que recomienda al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que deje sin efecto los requerimientos de pago efectuados por Bidegi y las sanciones impuestas por el departamento ante la indefensión causada al reclamante por la falta de diligencia en la práctica de comunicaciones y notificaciones. <i>SIN RESPUESTA</i>	✗		

Resolución 2024R-185-24 del Ararteko, de 8 de julio de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que revise la suspensión de una prestación de alimentación incorporando las garantías jurídicas necesarias a la hora de restringir prestaciones de esta naturaleza y que reflexione sobre la conveniencia de impulsar propuestas complementarias al procedimiento sancionador, vinculadas a un enfoque restaurativo, coherente con la finalidad propia de los servicios sociales.	×	Resolución 2024R-2297-24 del Ararteko, de 15 julio de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Sopela que responda a una denuncia urbanística.	✓
Resolución 2024R-2803-23 del Ararteko, de fecha 3 de julio de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que retrotraiga una inscripción padronal a la fecha en la que fue formulada la solicitud de empadronamiento.	×	Resolución 2024R-1922-24 del Ararteko, de 23 julio de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Getxo que impulse un programa de inspección para el efectivo control de las medidas de seguridad, salubridad y protección del medioambiente en las actividades festivas realizadas en las campas de Aixerrota en Getxo.	✓
Resolución 2024R-3099-23 del Ararteko, de 8 de julio de 2024, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que adopte medidas para que no se produzcan situaciones de discriminación o 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.		Resolución 2024R-713-24 del Ararteko, 17 de julio de 2024, que recomienda a la Junta Administrativa de Etxura que cumpla el procedimiento de tramitación del derecho de acceso a la información pública y la resolución 49/2024 de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública.	×
Resolución 2024R-1261-23 del Ararteko, de 16 de julio de 2024, que recomienda al Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco que incluya con carácter inmediato en la bolsa de la escala facultativa de Medio ambiente los puntos correspondientes a los doce meses de servicios que la persona promotora de la queja prestó en acumulación de tareas entre los años 2009 y 2011.	×	Resolución 2024R-234-24 del Ararteko, de 9 de agosto de 2024, que recomienda al Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco que responda a la solicitud de incoación del expediente para la declaración de un caserío como un bien cultural de protección media e impulse de oficio su tramitación.	✓
Resolución 2024R-769-24 del Ararteko, de 18 julio de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Bermeo que impulse la tramitación de un expediente para el restablecimiento de la legalidad urbanística.	×	Resolución 2024R-714-24 del Ararteko, de 13 de agosto de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que establezca como objetivo prioritario la reducción de los plazos de resolución de las reclamaciones económico-administrativas promovidas ante el Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Donostia/San Sebastián.	
Resolución 2024R-194-24 del Ararteko, de 19 de julio de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Beasain que lleve a cabo las actuaciones necesarias para garantizar que la actividad de un bar cumpla con las condiciones establecidas en la licencia de actividad.	✓	Resolución 2024R-1743-24 del Ararteko, de 13 de agosto de 2024, que recomienda al Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao que adopte las medidas necesarias para la mejora del sistema de adjudicación de viviendas en régimen de arrendamiento del programa de vivienda colaborativa sostenible, con el fin de garantizar la igualdad de todas las personas solicitantes en futuras ediciones.	✓
Resolución 2024R-450-24 del Ararteko, de 18 de julio de 2024, que recomienda al Departamento de Seguridad que, siguiendo lo estipulado en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, unifique criterios y de pautas de actuación a los agentes de la Ertzaintza sobre las citaciones de juicios por delitos leves.	✓	Resolución 2024R-1057-24 del Ararteko, de 6 de agosto de 2024, que recomienda al Ayuntamiento de Lekeitio que inicie la revisión de oficio de los Decretos de Alcaldía relativos al servicio municipal de estacionamiento regulado de Lekeitio y que revise dicho servicio en lo relativo al diferente tratamiento que otorga a las personas residentes empadronadas y a las vacacionales.	×
Resolución 2024R-3226-23 del Ararteko, de 22 de julio de 2024, que recomienda al Departamento de Medio Natural y Agricultura de la Diputación Foral de Bizkaia que continúe aplicando las previsiones del registro foral de perros de asistencia.	✓	Resolución 2024R-1304-24 del Ararteko, de 8 de agosto de 2024, que recomienda al Departamento de Seguridad que analice la inacción de los agentes para denunciar las infracciones que observaron en materia de tráfico y las actuaciones de identificación y registro objeto de este expediente.	✓

Resolución 2024R-1632-24 del Ararteko, de 21 de agosto de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que notifique de manera individualizada y en un plazo máximo de tres meses, la resolución expresa y motivada de una solicitud de modificación de los requisitos de acceso a la lista de sustituciones docentes.	×	Resolución 2024R-170-24 del Ararteko, de 6 de septiembre de 2024 , que recomienda a la Fundación Escuela de Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto una sanción o medida de expulsión definitiva de un alumno y proceda a regular el procedimiento y régimen sancionador aplicable al alumnado del centro.	✓
Resolución 2024R-2168-24 del Ararteko, de 23 de agosto de 2024 , que recomienda al Departamento de Seguridad que subsane la falta de respuesta expresa y directa al interesado en el supuesto planteado y que notifique a éste la respuesta.	✓	Resolución 2024R-624-24 del Ararteko, de 9 de septiembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que ejerza sus competencias urbanísticas en el caso de las actuaciones clandestinas denunciadas en varios establecimientos hosteleros de la Parte Vieja de Donostia/San Sebastián.	✓
Resolución 2024R-3171-23 del Ararteko, de 21 de agosto de 2024 , que recomienda a Osakidetza que revise el proceso de cobertura del puesto de trabajo objeto de este expediente de queja y valore los méritos de las personas participantes de acuerdo con lo expresado en el apartado 9 de las consideraciones de esta resolución.	×	Resolución 2024R-3268-23 del Ararteko, de 9 de septiembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que valore las consecuencias que puede producir en los derechos constitucionales la falta de proporcionalidad de una valoración de idoneidad de acceso a zona restringida de seguridad del aeropuerto de Loiu.	✓
Resolución 2024R-367-24 del Ararteko, de 2 de septiembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que desarrolle una normativa específica sobre atención ciudadana, aplicando provisionalmente el vigente decreto 91/2023 y que informe y aclare cuáles son los canales y modalidades ofrecidos a la ciudadanía para solicitar información y orientación en materia educativa.	×	Resolución 2024R-2444-23 del Ararteko, de 18 de septiembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que impulse las medidas municipales existentes para la mejora del control del ruido ambiental generado por las actividades de ocio en el municipio.	✓
Resolución 2024R-2476-22 del Ararteko, de 30 de agosto de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao la revisión de una baja por caducidad en la inscripción en el padrón municipal, así como la adopción de medidas complementarias para asegurar que las personas extranjeras que tienen la obligación de renovar la inscripción padronal tengan conocimiento de las actuaciones que deben realizar para ello, ponderando adecuadamente el interés superior del menor, cuando el procedimiento de baja padronal afecte a familias con niños y niñas a su cargo.	×	Resolución 2024R-266-24 del Ararteko, de 18 de septiembre de 2024 , que recomienda a Lanbide que elimine la obligatoriedad de la cita previa para realizar trámites administrativos y habilite dicho sistema como opción voluntaria.	×
Resolución 2024R-1781-24 del Ararteko, de 6 de septiembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Zumárraga que responda de manera expresa y motivada a los recursos presentados durante un procedimiento de reparcelación.	×	Resolución 2024R-2358-24 del Ararteko, de 18 de septiembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que tramite una solicitud de acceso a la información pública de acuerdo con los requisitos de la normativa de transparencia, dicte una resolución motivada y justifique adecuadamente la aplicación de cualquier causa de inadmisión.	✓
Resolución 2024R-1306-21 del Ararteko, de 30 de agosto de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Ondarroa que incoe el procedimiento para la determinación del justiprecio que corresponde por la ocupación temporal y urgente de un terreno particular.	×	Resolución 2024R-1543-24 del Ararteko, de 20 de septiembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que facilite el derecho de acceso de la persona interesada en el procedimiento administrativo a los expedientes municipales mediante la puesta a disposición electrónica de la documentación sin exigir el pago de tasas.	✓
		Resolución 2024R-1296-24 del Ararteko, de 25 de septiembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Ciencia, Universidades e Innovación del Gobierno Vasco que resuelva favorablemente una solicitud de beca formulada por una estudiante de la Real Escuela Superior de Arte Dramático de Madrid en la convocatoria del año académico 2022-2023.	×

Resolución 2024R-2462-24 del Ararteko, de 16 de octubre de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que notifique de manera individualizada y en un plazo máximo de tres meses, la resolución expresa y motivada de una solicitud de modificación de los requisitos de acceso a la lista de sustituciones docentes.	✗	Resolución 2024R-2116-24 del Ararteko, de 14 de noviembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento del Valle de Trapagaran que tramite el derecho de acceso a la información pública de acuerdo con los requisitos de la normativa de transparencia y dicte una resolución estimatoria que facilite la información económica solicitada por el promotor de la queja.	✓
Resolución 2024R-2320-24 del Ararteko, de 21 de octubre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Gorliz que resuelva de manera expresa y motivada el expediente incoado para la aprobación de un proyecto de reparcelación.	✗	Resolución 2024R-2643-24 del Ararteko, de 15 noviembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bermeo que revise el resultado del proceso selectivo objeto del expediente y valore los méritos alegados por la persona promotora de la queja a la luz de la documentación posteriormente aportada.	✗
Resolución 2024R-2585-24 del Ararteko, de 22 de octubre de 2024 , que 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.	✗	Resolución 2024R-3425-23 del Ararteko, de 18 de noviembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que adopte las medidas de control y correctoras precisas ante el cobro a una familia de unas cuotas contrarias al sistema de conciertos educativos en el CPEIPS Padre Andrés Urdaneta HLBHIP de Loiu (Bizkaia), para hacer efectiva la garantía de gratuidad en el servicio público vasco de educación en dicho centro educativo.	
Resolución 2024S-860-24 del Ararteko de 23 de octubre de 2024 que sugiere al Departamento de Justicia y Derechos Humanos, una modificación del Manual de Gestión Penitenciaria, aprobado mediante la Instrucción 1/2021, con el fin de establecer un criterio armonizado para la entrega de la documentación identificativa de las personas extranjeras que acceden a la libertad condicional o al régimen de semilibertad en tercer grado que sea aplicable en todos los establecimientos penitenciarios de Euskadi, siguiendo el modelo existente en el Centro Penitenciario Araba por ser éste el más favorable para la población reclusa.	✓	Resolución 2024R-2428-24 del Ararteko, de 19 de noviembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que deje sin efecto tres sanciones impuestas por infringir la normativa de tráfico.	✗
Resolución 2024R-2526-24 del Ararteko, de 24 de octubre de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que la validez del título alegado por la persona promotora de la queja en cuanto al acceso a la lista de empleo temporal docente no universitario se determine siguiendo la conclusión del análisis de idoneidad que realice la comisión especializada prevista en la normativa mediante la aplicación de los criterios de concordancia establecidos con carácter general, y que notifique de manera individualizada y en un plazo máximo de tres meses, la resolución expresa y suficientemente motivada que se adopte a la vista de dicha conclusión.	✗	Resolución 2024S-2967-23 del Ararteko, de 20 de noviembre de 2024 , que sugiere al Departamento de Justicia y DDHH que objetive el concepto de arraigo en los casos de traslados de personas en prisión entre centros penitenciarios vascos y centros penitenciarios de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio de Interior.	✓
Resolución 2024R-3233-24 del Ararteko, de 4 de noviembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Andoain que responda a una solicitud de tener la condición de interesada en un expediente urbanístico y de acceso a la documentación obrante.	✓	Resolución 2024R-del Ararteko, de 20 de noviembre de 2024 , que recomienda a Osakidetza que permita a los progenitores de una menor el acceso a su carpeta de salud.	✗
Resolución 2024R-1542-24 del Ararteko, de 13 de noviembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bermeo resolver el expediente de declaración de ruina de un edificio.	✓	Resolución 2024R-3152-24 del Ararteko, de 22 de noviembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite y habilite dicho sistema como opción voluntaria.	✗
		Resolución 2024R-2212-23 del Ararteko, de 22 de noviembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico que reconozca al padre como parte interesada en el procedimiento y conceda la ayuda económica por nacimiento de hijo a la familia solicitante.	

Resolución 2024S-2388-22 del Ararteko, de 22 de noviembre de 2024 , que sugiere al Ayuntamiento de Bilbao que revise la baja en la inscripción en el padrón municipal de un ciudadano y establezca medidas complementarias para asegurar que las personas, que son objeto de un procedimiento de baja por inscripción indebida, tengan conocimiento de esta actuación administrativa.	✗	Resolución 2024R-1094-24 del Ararteko, de 3 de diciembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que deje sin efecto la adjudicación de un puesto de jefatura, acordada en la convocatoria de procedimiento de provisión de puestos por el sistema de concurso específico aprobada por el Área de Cultura y Gobernanza, con fecha 1 de julio de 2022, retrotrayendo el procedimiento hasta el momento inmediatamente anterior a la constatación de irregularidades en su tramitación y resolución.	✗
Resolución 2024R-441-23 del Ararteko, de 26 de noviembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Economía, Trabajo y Empleo que revise la resolución de denegación del ingreso mínimo vital a una familia solicitante de protección internacional, que cumple el requisito relativo a disponer de residencia legal y efectiva de forma continuada e ininterrumpida durante al menos el año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud.	II	Resolución 2024R-1737-21 del Ararteko, de 11 de diciembre de 2024 , que recomienda al departamento de salud que elimine, por considerarlo un supuesto de edadismo, el límite de edad establecido en los protocolos aprobados por las delegaciones territoriales de salud para la derivación de pacientes a la unidad concertada de daño cerebral adquirido del Hospital Aita Menni, y que, mediante el instrumento legal que estime más adecuado, proceda a la aprobación y consiguiente publicación de un único protocolo de aplicación en toda la Comunidad Autónoma de Euskadi.	✓
Resolución 2024R-2332-24 del Ararteko, de 28 de noviembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco que valore la adjudicación de una vivienda de protección pública.	II	Resolución 2024R-983-24 del Ararteko, de 10 de diciembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que habilite alternativas no electrónicas para utilizar las zonas de carga y descarga e informe claramente a la ciudadanía sobre sus derechos y obligaciones ante el uso de la aplicación.	✗
Resolución 2024R-669-24 del Ararteko, de 2 de diciembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que inicie un procedimiento específico de supervisión y control y, en su caso, adopte las medidas correctoras oportunas, respecto a las cuotas que el centro concertado CPEIPS Zurriola ikastola HLBHIP de Donostia/San Sebastián cobra a las familias del alumnado escolarizado en el centro por servicios educativos.	II	Resolución 2024R-3176-23 del Ararteko, de 16 de diciembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Laguardia que revoque la denegación de una licencia urbanística y resuelva la solicitud de conformidad con la legalidad urbanística.	II
Resolución 2024R-3204-24 del Ararteko, de 4 de diciembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que cumpla la resolución de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública 107/2024, de 3 de septiembre, y entregue la información pública solicitada sin aplicar límites no justificados al acceso.	✗	Resolución 2024R-323-24 del Ararteko, de 16 de diciembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que adopte las medidas adecuadas para controlar el ruido excesivo que pueden generar los espectáculos musicales en la calle y las manifestaciones que tienen lugar en el espacio público de Bilbao.	II
Resolución 2024R-3171-24 del Ararteko, de 3 de diciembre de 2024 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite y habilite dicho sistema como opción voluntaria.	✓	Resolución 2024R-2440-24 del Ararteko, de 16 de diciembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco que revise la declaración de desistimiento de una solicitud de la ayuda al alquiler del programa Gaztelagun.	II
Resolución 2023R-1174-23 del Ararteko, de 4 de diciembre de 2024 , que recomienda al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco que dé traslado de la solicitud de reconocimiento de necesidad de cambio de vivienda formalizado para que el ayuntamiento de (XXX) valore la situación de habitabilidad de la vivienda en cuestión.	II	Resolución 2024R-3465-23 del Ararteko, de 13 de diciembre de 2024 , que recomienda al Departamento de seguridad del Gobierno Vasco la adopción de medidas necesarias para garantizar la atención en euskera de la Ertzaintza.	✓

Resolución 2024R-11-24 del Ararteko, de 19 de diciembre de 2024, que recomienda al Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Álava que prescinda del criterio de renovación anual del título de familia numerosa para las familias reconstituidas como la de la reclamante.	✓
Resolución 2024R-380-23 del Ararteko, de 18 de diciembre de 2024, que recomienda al Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que actualice los importes de la renta de garantía de ingresos que se corresponden con un período en el que el ingreso mínimo vital ha sido declarado indebidamente percibido.	

5. Listado de recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes en el informe de 2023

✓	Aceptada
✗	No aceptada
	Pendiente

Resolución 2022R-1182-21 del Ararteko, de 14 de noviembre de 2022, que recomienda al servicio Durango Kirolak del Ayuntamiento de Durango que devuelva a la persona reclamante el importe abonado en concepto de reserva de pista de pádel. <i>SIN RESPUESTA</i>	✗
Resolución 2021R-153-20 del Ararteko, de 24 de febrero de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Bermeo que revoque de oficio la resolución dictada y reintegre al reclamante el importe abonado, ya que dicha exacción no encuentra cobertura en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por servicios especiales de la Policía Municipal.	✗
Resolución 2023R-2138-20 del Ararteko, de 8 de junio de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Derio que reintegre el 50% del precio del abono de verano de las piscinas municipales, correspondiente al año 2020, a las personas abonadas y no empadronadas en el municipio, por cuanto también ellas sufrieron las restricciones de aforo y de horario en el uso de ese servicio.	✓

Resolución 2023R-384-23 del Ararteko, de 10 de julio de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Usurbil la devolución a la reclamante de los gastos del procedimiento de recaudación que no han podido ser justificados en los términos que le exige el artículo 121 del Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Gipuzkoa. <i>SIN RESPUESTA</i>	✗
Resolución 2023R-1595-23 del Ararteko, de 19 de octubre de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Lagrán que impulse hasta su resolución el expediente de disciplina urbanística incoado por las obras clandestinas en una parcela y responda por escrito a las denuncias presentadas.	✗
Resolución 2023R-3189-23 del Ararteko, de 13 de diciembre de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Ayala que tramite y responda a las denuncias presentadas para garantizar las adecuadas condiciones de seguridad de un edificio.	✓
Resolución 2023R-919-22 del Ararteko, de 26 de diciembre de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Trapagaran que dé una respuesta escrita y motivada a la solicitud de elaboración de un informe sobre necesidad urgente de vivienda y que lleve a cabo las actuaciones necesarias en coordinación con otras administraciones competentes para evitar que esta familia gitana viva en una caravana.	✗
Resolución 2023S-2056-21 del Ararteko, de 28 de diciembre de 2023, por la que sugiere al Ayuntamiento de Bilbao que incorpore las garantías jurídicas necesarias a los procedimientos para la restricción de prestaciones, derechos o intereses legítimos por parte del Servicio Municipal de Urgencias Sociales y reflexione sobre la conveniencia de impulsar propuestas complementarias al procedimiento sancionador, vinculadas a un enfoque restaurativo.	✗

ANEXOS



Índice de gráficos

Gráfico 1.
Evolución del número de quejas y consultas registradas 2014-2024..... 24

Gráfico 2.
Quejas y consultas registradas, actuaciones de las oficinas de atención ciudadana
y actuaciones de oficio del Ararteko en 2024 24

Gráfico 3.
Expedientes clasificados por áreas en modo de nube de etiquetas 25

Gráfico 4.
Expedientes clasificados en función de los Objetivos de Desarrollo Sostenible..... 26

Gráfico 5.
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas 27

Gráfico 6.
Distribución territorial de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones forales.... 28

Gráfico 7.
Distribución de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones locales..... 29

Gráfico 8.
Estado de los expedientes 32

Gráfico 9.
Expedientes concluidos en 2024..... 32

Gráfico 10.
Número de atenciones presenciales y asesoramientos telefónicos en las oficinas de atención directa 34

Gráfico 11.
Evolución de la distribución territorial de los expedientes registrados según su origen (2010-2024) 34

<i>Gráfico 12.</i>	
Distribución territorial de los expedientes registrados por cada 10.000 habitantes (2015-2024).....	35
<i>Gráfico 13.</i>	
Distribución de las quejas y consultas recibidas según las características de las personas reclamantes.....	35
<i>Gráfico 14.</i>	
Distribución de los expedientes según el idioma utilizado	37
<i>Gráfico 15.</i>	
Distribución de las quejas y consultas según su forma de presentación por la ciudadanía	37
<i>Gráfico 16.</i>	
¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía...)?	37
<i>Gráfico 17.</i>	
¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)	38
<i>Gráfico 18.</i>	
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?	38
<i>Gráfico 19.</i>	
¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?	38
<i>Gráfico 20.</i>	
¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?	38
<i>Gráfico 21.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dictadas, por administraciones afectadas	306
<i>Gráfico 22.</i>	
Recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes del 2023, por administraciones afectadas	309
<i>Gráfico 23.</i>	
Análisis del cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes de 2023 y de las dictadas en 2024	309

Índice de tablas

<i>Tabla 1.</i>	
Total de actuaciones del Ararteko en 2024	24
<i>Tabla 2.</i>	
Nivel de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko.....	25
<i>Tabla 3.</i>	
Distribución de los expedientes tramitados en función del área.....	26
<i>Tabla 4.</i>	
Distribución por departamentos de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones del Gobierno Vasco	27
<i>Tabla 5.</i>	
Distribución por áreas de los expedientes tramitados en relación con las actuaciones de las administraciones forales.....	28
<i>Tabla 6.</i>	
Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de los ayuntamientos y las juntas administrativas de la Comunidad Autónoma de Euskadi	29
<i>Tabla 7.</i>	
Expedientes tramitados en relación con las actuaciones de otras administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi	30
<i>Tabla 8.</i>	
Clasificación de quejas y consultas rechazadas por criterios de inadmisión	31
<i>Tabla 9.</i>	
Distribución por áreas de los expedientes de oficio	33
<i>Tabla 10.</i>	
Distribución de los expedientes según provengan de la capital o de otros municipios del territorio	35
<i>Tabla 11.</i>	
Distribución de los expedientes por sexo y área	36

<i>Tabla 12.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a los departamentos del Gobierno Vasco.....	307
<i>Tabla 13.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones forales	307
<i>Tabla 14.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales.....	307
<i>Tabla 15.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a otros organismos de la CAE	308
<i>Tabla 16.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dictadas atendiendo a las áreas de actuación.....	308
<i>Tabla 17.</i>	
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas al Gobierno Vasco.....	310
<i>Tabla 18.</i>	
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones forales	310
<i>Tabla 19.</i>	
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales de la CAE.....	311
<i>Tabla 20.</i>	
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a otras administraciones de la CAE.....	311

Publicaciones del Ararteko

Informes anuales

- Volúmenes: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024.
- Sugerencias y recomendaciones: 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996.
- Recomendaciones: 2002, 2003, 2004.

Informes extraordinarios

- Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza. 1991.
- Los psiquiátricos. Situación de los enfermos mentales en los hospitales psiquiátricos. 1992.
- Las residencias de tercera edad en la Comunidad Autónoma Vasca. 1994.
- Informe extraordinario sobre la asistencia no residencial a la tercera edad en la Comunidad Autónoma del País Vasco. 1996.
- Las residencias de tercera edad en la Comunidad Autónoma Vasca. (2a ed.). 1996.
- Situación de las cárceles en el País Vasco. 1996.
- Atención a la infancia y a la adolescencia en situación de desprotección en la Comunidad Autónoma Vasca. 1997.
- Intervención con infractores menores de edad penal. 1998.
- La situación de los servicios sociales de base en la CAPV. 1999.
- Protección de la calidad del agua en los embalses del sistema Zadorra. 1999.
- Atención comunitaria de la enfermedad mental. Las personas con enfermedad mental crónica que reciben atención no hospitalaria en la CAPV. 2000.
- La respuesta a las necesidades educativas especiales en la CAPV. 2001.
- Situación de la población temporera en Álava. Condiciones del trabajo temporero en las campañas de vendimia y recolección de patata. 2002.
- Accesibilidad en edificios de uso público de la Comunidad Autónoma del País Vasco. 2003.
- La integración laboral de las personas con discapacidad en la CAPV. 2003.

- Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV. 2003.
- Atención a personas mayores en la CAPV: servicio de asistencia domiciliaria, centros de día y centros residenciales. 2005.
- Situación de los menores extranjeros no acompañados en la CAPV. 2005.
- Convivencia y conflictos en los centros educativos. Informe extraordinario del Ararteko sobre la situación en los centros de Educación Secundaria de la CAPV. 2006.
- Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave. 2006.
- Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV. 2007.
- Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos. 2008.
- Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social. 2008.
- Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi. 2009.
- La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi. 2009.
- La transmisión de valores a menores. 2009.
- El papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia. 2010.
- La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco. 2010.
- Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV. 2011.
- Infancias vulnerables. 2011.
- La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV. 2011.
- E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi. (CD-ROM). 2013.
- La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV. (CD-ROM). 2014.
- Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas. (CD-ROM). 2014.
- La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora. (Internet). 2016.
- Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad. (Internet). 2017.

- La transición energética del País Vasco hacia un modelo sostenible. (Internet). 2018.
- La praxis de la mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Internet). 2019.

Estudios y otros informes

- Estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y propuestas de mejora. (Internet). 2011.
- Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko: retos y oportunidades. (Internet). 2012.
- Los derechos humanos como base de las políticas públicas en tiempos de crisis económica. (Internet). 2012.
- Verdad, justicia y reparación para las víctimas de la dictadura franquista: significado y políticas públicas en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Internet). 2012.
- El impacto de la crisis en la infancia: la realidad vasca: un estudio cuantitativo. (Internet). 2013.
- Documento de bases para la reflexión sobre los locales de jóvenes de ocio juvenil: propuestas del Ararteko para una adecuada intervención administrativa. (Internet). 2014.
- Estudio del Ararteko sobre el tratamiento de la salud mental en el proyecto de reforma del Código Penal. (Internet). 2014.
- Consideraciones para la mejora de la atención a niños y niñas infractores menores de 14 años por parte de las administraciones vascas. (Internet). 2015.
- Las urgencias hospitalarias en el sistema nacional de salud: derechos y garantías de los pacientes. Estudio conjunto de los Defensores del Pueblo. (Internet). 2015.
- Informe complementario al V y VI Informe de España relativo a la Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas y sus Protocolos Facultativos. (Internet). 2017.
- Informe-diagnóstico con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda por Lanbide. (Internet). 2017.
- Recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2019. (Internet). 2020.
- Recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2020. (Internet). 2021.
- Jóvenes migrantes sin referentes familiares en Euskadi. Diagnóstico y propuestas de actuación. (Internet). 2021.
- Servicios de protección para niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados en Europa. Informe del Ararteko para IOI Europa. (Internet). 2021.
- Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas. Resumen ejecutivo del estudio. (Internet). 2021.
- El impacto de la pandemia del COVID-19 en los centros residenciales para personas mayores en Euskadi. (Internet). 2021.
- Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2021. (Internet). 2022.
- Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2022. (Internet). 2023.
- Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la Comunidad Autónoma de Euskadi. (Internet). 2023.
- Las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia: análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño. (Internet). 2023.
- Videovigilancia por seguridad ciudadana en el ámbito público de Euskadi: análisis desde la perspectiva de los derechos fundamentales. (Internet). 2023.
- Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda e ingreso mínimo vital durante el año 2023. (Internet). 2024.
- Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi. (Internet). 2024.
- Informe complementario al VII Informe de España relativo a la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas y sus protocolos facultativos. (Internet). 2024.
- Estudio sobre los discursos y actitudes de odio contra las personas LGTBI en Euskadi. (Internet). 2024.

Colección Derechos Humanos «Juan San Martín» (Becas de investigación)

- Septién, J. M. Una escuela sin fronteras. La enseñanza del alumnado inmigrante en Álava. 2006.
- Bacigalupe, A. y Martín, U. Desigualdades sociales en la salud de la población de la CAPV. La clase social y el género como determinantes de la salud. 2007.

- Fuentes, J. L. y Vicente, T. L. (directores). La población magrebí en el País Vasco. Situación y expectativas. 2007.
- Leturia, F. J. y Etxaniz, N. Los derechos de las personas mayores y la prevención del mal trato. 2009.
- Orbegozo, I., Pérez, A. I. y Pego, L. La suspensión individual de derechos en supuestos de terrorismo: especial consideración de la detención incomunicada. 2009.
- Gozalo, A., Jiménez, E. y Vozmediano, L. ¿Menores o extranjeros? Análisis de las políticas de intervención sobre menores extranjeros no acompañados. 2010.
- Arnoso, M., Mazkieran, M., Arnoso, A., Luciani, S., Villalón, A. y Otaegi, A. Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones. 2011.
- Farapi: Rodríguez, A. B., García, O., Benito, A., Rodríguez, A., Elías, N. y Pecharromán, B. Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (CD-ROM). 2012.
- Lucas, S., Sobotovicova, S. y Zarauz, C. La situación de las personas refugiadas en la CAPV. (Internet). 2020.
- Orbegozo, I. La trata de personas con fines de explotación sexual en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Internet). 2020.

Colección Derechos Humanos «P. Francisco de Vitoria» (Becas de investigación)

- Ruiz, E. J. El derecho al ambiente como derecho de participación. 1993.
- Encinas, M. Á. Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991). 1994.
- Varona, G. La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos. 1994.
- Bergara, A. Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean. 1996.
- Fernández de Landa, M^a J. El control interinstitucional en la Unión Europea. 1996.
- Sánchez, I. P. Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV. 1998.
- Morquecho, J. Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión. 1999.
- Moreno, G. Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto. 2003.
- Olarte, A. Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad. 2006.
- Sicilia, B. Derechos fundamentales y Constitución Europea. 2006.

- Mujika, I. Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi. 2007.
- Zarauz, J. Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular. 2007.

Colección Derechos Humanos «Francisco de Vitoria» Foros de Reflexión y Participación

- La convivencia y los conflictos en el ámbito escolar. (Bilbao, 2007). 2008.
- Adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales: dificultades y rechazos en su desarrollo personal, en sus relaciones y en su socialización. (Bilbao, 2008). 2009.
- Cannabis. Usos, seguridad jurídica y políticas. (Donostia/San Sebastián, 2011). 2012.

Jornadas

- La actualidad de los derechos sociales. (Leioa, 2008). 2009.
- Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada. (Bilbao, 2009). 2011.
- Los derechos sociales en tiempos de crisis. (Bilbao, 2012. CD-ROM). 2012.
- El Estado social y la vida digna. (Bilbao, 2014. CD-ROM). 2015.

Colección «Jornadas sobre derechos humanos» (Cursos de verano)

- El derecho a la no discriminación por motivo de raza. (Donostia/San Sebastián, 1997). 1997.
- Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario. (Donostia/San Sebastián, 1998). 1999.
- Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores. (Donostia/San Sebastián, 1999). 1999.
- Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos. (Donostia/San Sebastián, 2000). 2000.
- Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos. (Donostia/San Sebastián, 2001). 2001.
- Derechos humanos y nuevas tecnologías. (Donostia/San Sebastián, 2002). 2003.
- La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos. (Donostia/San Sebastián, 2003). 2004.
- El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro. (Donostia/San Sebastián, 2004). 2006.

- Nuevas familias y principio de igualdad: un debate abierto. (Donostia/San Sebastián, 2005). 2009.
- El Ararteko: un Ombudsman para el siglo XXI. (Donostia/San Sebastián, 2006). 2009.
- La participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social. (Donostia/San Sebastián, 2007). 2009.
- Salud mental y derechos de las personas. (Donostia/San Sebastián, 2008). 2009.
- Los sistemas de protección de la infancia y sus retos. (Donostia/San Sebastián, 2009). 2011.
- Hacia una revisión de las políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. (Donostia/San Sebastián, 2010). 2011.
- Las enfermedades raras: luces y sombras de una realidad que precisa de atención pública. (Donostia/San Sebastián, 2011). 2012.
- Los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la prestación de servicios de interés general por empresas privadas. (Donostia/San Sebastián, 2012. CD-ROM). 2012.
- La protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras. (Donostia/San Sebastián, 2013. CD-ROM). 2013.
- Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos. (Donostia/San Sebastián, 2014. CD-ROM). 2015.
- Dificultades de la juventud vasca para el ejercicio efectivo de sus derechos de ciudadanía, especialmente los ligados a la construcción de su proyecto de vida autónoma. (Donostia/San Sebastián, 2015. CD-ROM). 2016.
- Europa, ¿tierra de asilo? Desafíos y respuestas. (Donostia/San Sebastián, 2016. CD-ROM). 2016.
- Problemas derivados del régimen de protección de los bienes culturales en el País Vasco. (Donostia/San Sebastián, 2017. Internet). 2017.
- El abuso sexual infantil. Una realidad compleja que interpela a toda la sociedad. (Donostia/San Sebastián, 2018. Internet). 2018.
- Los derechos de las personas al final de la vida. (Donostia/San Sebastián, 2019. Internet). 2019.
- La soledad no buscada. Modelos de políticas públicas y compromiso de la ciudadanía. (Donostia/San Sebastián, 2020. Internet). 2020.
- Instrumentos para avanzar hacia una administración más cercana a la ciudadanía (Donostia/San Sebastián, 2021. Internet). 2021.
- La atención a la salud mental en Euskadi: modelo de abordaje, recursos existentes, necesidades detectadas y coordinación entre sistemas. (Donostia/San Sebastián, 2022. Internet). 2022.

- El derecho a la vivienda y su proyección a algunas situaciones de exclusión residencial grave o de precariedad residencial. Intervención de los poderes públicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi. (Donostia/San Sebastián, 2023. Internet). 2023.
- Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi. (Donostia/San Sebastián, 2024. Internet). 2024.

Materiales didácticos

- Convención sobre los derechos de la infancia: de 20 de noviembre de 1989. 1989
- Declaración Universal de los Derechos Humanos: 10 de diciembre de 1948. 1998.
- Azkarate, G., Errasti, L. y Mena, M. Materiales para la educación en Derechos Humanos. Ejercicios prácticos para diferentes áreas y líneas transversales. Educación Secundaria, ESO y Bachillerato 2000.
- IPE. Nuestros derechos. Materiales educativos basados en la Convención sobre los Derechos de la Infancia. Educación Primaria. 2001.
- Acero, E. y Mier, I. Los derechos humanos en juego. Materiales para la educación en derechos humanos. Educación Secundaria. 2001.
- Mugarik Gabe. Generando. Materiales didácticos sobre los derechos de las mujeres. (CD-ROM). 2004.
- Nuestros derechos. Trabajos de alumnos. 2004.
- CyberBullying. Material didáctico para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías. (CD-ROM). 2008.
- Ventanas. Una Aventura real en un mundo virtual. Disfrutar de Internet... sin caer en la Red. (CD-ROM). 2008.
- La Convención sobre los derechos de las niñas y los niños. 2014.
- RainbowHas. Rights through alliances: innovating and networking both within homes and schools. 2015.

Facsímiles

- Jaquin-bide Iritarautia Españiaco Neurquidaren edo Constitucio berriaren erara adrezatua erritarren arguidoraco, gazteen icasbideraco, eta escola-maisuen usoraco. (Reproducción facsímil del manuscrito de 1820). 1991
- Gayo. Gaii Institutionum, La instituta de Gayo. (De la primera edición española, Madrid, 1845). 1992.
- Vitoria, Francisco de. De indis insulanis. De iure belli. (De la primera edición en Lyon, 1557). 1993.
- Foronda, Valentín de. Cartas sobre la policía. (De la 2ª edición en Pamplona, 1820). 1998.
- Lardizábal y Uribe, Miguel de. Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve

digresión á los vaqueros de Asturias. (De la primera edición en Madrid, 1786). 2000.

- Lardizábal y Uribe, Manuel de. Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma. (De la primera edición en Madrid, 1782). 2001.
- Munibe, Javier María de. Discursos inéditos. 2002.
- Catalin de Rita de Barrenechea y otras voces de mujeres en el siglo XVIII. 2006.

Otras publicaciones

- Normas de redacción. 1992.
- Tercera Conferencia Europea del Ombudsman. La importancia del Ombudsman regional. (Vitoria-Gasteiz, 1993). 1993.
- Cinco años de la institución del Ararteko en el País Vasco: 1989-1994. 1994.
- San Martín, J. Dichos y hechos. 1994.
- XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. (Vitoria-Gasteiz, 2000). 2001.
- La institución del Ararteko cumple 20 años. 2009.
- Decálogo de derechos de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos. (Internet). 2012.
- 25 años sirviendo a los derechos de las personas. (USB). 2014.
- 30 artículos son la llave. (Castellano, euskera, inglés, francés y árabe). 2017.
- Defendemos tus derechos. 2017.
- Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko. (Castellano, euskera, inglés, francés. Internet). 2017.
- 30 aniversario de la institución del Ararteko. 2019.

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus