

UNA MEJOR ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PARA LA DEFENSA DE SUS DERECHOS

Nueva oficina de atención directa en Bilbao

La institución del Ararteko inauguró en septiembre la nueva oficina de Bilbao. Esta nueva ubicación en el emblemático edificio Albia de la capital bizkaina nos permite prestar una mejor atención a los ciudadanos y ciudadanas que tengan problemas con alguna Administración pública ya que, cuenta con unas instalaciones más adecuadas, con varios despachos y dos salas de reuniones, y es totalmente accesible. La labor de la persona responsable de la atención directa de la oficina se ve reforzada, además, con un equipo de asesores. Desde la apertura en 1996 de las oficinas de atención directa de Bilbao y Donostia-

San Sebastián, que se sumaban a la ya existente en Vitoria-Gasteiz, esta institución dispone de oficinas en las capitales de los tres territorios históricos. La experiencia adquirida desde entonces nos demuestra que, además de las personas que cada día acuden a estas oficinas solicitando nuestra intervención o asesoramiento, también se reciben numerosas consultas telefónicas que son atendidas por el personal de la institución del Ararteko. Estas consultas suponen una importante tarea de información a las personas sobre los derechos que les asisten en sus relaciones con las distintas administraciones públicas.



(Oficina de Bilbao)



(Iñigo Lamarca con Julia Hernández e Ibon Areso)

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS

• Durante el año 2006 se han atendido 4.092 consultas, tanto telefónicas como de las personas que han acudido a alguna de nuestras tres oficinas.

• El número total de visitas a las oficinas de atención directa ha sido de 2.585, y de ellas se han materializado en queja el 24,95%.

• Sigue aumentando el número de reclamaciones que se presentan a través de Internet. El 31,58% de las quejas han llegado por este medio.

• Se han presentado ante el Ararteko un total de 1.678 reclamaciones, de las cuales el 11,32% lo ha hecho algún colectivo.

• A lo largo del año se han iniciado 64 expedientes de oficio.

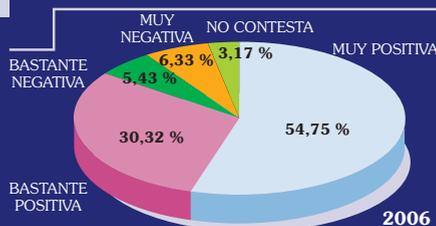
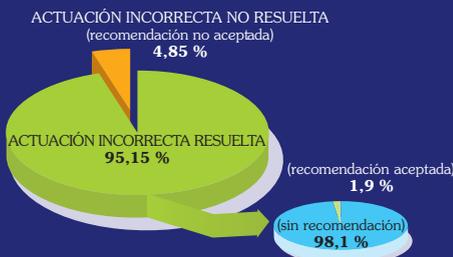
• El 49,25% de las quejas tramitadas se han dirigido contra los ayuntamientos, el 33,89% contra actuaciones del Gobierno Vasco y el 12,73% contra las administraciones forales.

• La intervención de el Ararteko es considerada como muy o bastante positiva por quienes han respondido el cuestionario (85,07%).

• En el 95,15% de las reclamaciones en las que, tras su estudio, se ha estimado que había alguna actuación incorrecta, la administración afectada ha enmendado la actuación.

VALORACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO POR PARTE DE LAS PERSONAS RECLAMANTES

GRADO DE EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO



DATOS GENERALES

Durante el año 2006 se han atendido 4.092 consultas, tanto telefónicas como de personas que han acudido a alguna de las tres oficinas de atención directa. El número total de visitas ha sido 2.585, de las cuales 645 se han materializado en queja, es decir, un 24,95%. Ello deja patente la labor previa que se realiza en las oficinas de atención directa, al no admitir reclamaciones que, por unas u otras razones, no van a poder ser investigadas por el Ararteko.

En el 2006 se han presentado un total de 1.678 quejas ante el Ararteko. El 11,32% han sido presentadas por algún colectivo.

Internet se ha consolidado como una de las vías que tiene la ciudadanía para poder presentar una reclamación. El 31,58% de las quejas se ha recibido por esta vía.

A lo largo del año se ha iniciado, además, 64 expedientes de oficio. En cuanto a las quejas cuya tramitación ha finalizado en el 2006, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 36,84% de las quejas examinadas. La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la queja en el 95,15 % de las reclamaciones en las que,

tras su estudio, se ha estimado que había alguna actuación incorrecta. En la mayoría de los casos (98,1%) lo ha hecho sin que fuera necesario efectuar una recomendación.

Si tenemos en cuenta las quejas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que en el año 2006 se han producido algunos cambios en el número de reclamaciones que se agrupa en cada una de ellas con respecto al ejercicio anterior. Por ejemplo, desciende el número de quejas en el área de Urbanismo 11,30 % frente al 17,10 % en 2005 y aumentan las del área de Interior, pasando del 7,41 % al 10,90 %.

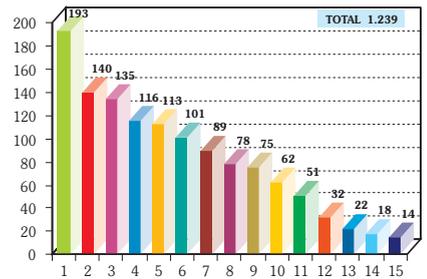
El mayor número de reclamaciones del año 2006 se ha dirigido contra la Administración local, el 49,25% del total de las quejas tramitadas. Las dirigidas contra el Gobierno Vasco suponen el 33,89%, mientras que el 12,73% se refieren a actuaciones de la Administración Foral. Hay que advertir que el hecho de que se analicen administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna, sino simplemente que alguna de sus intervenciones ha sido motivo de queja.

Los ayuntamientos de Bizkaia han recibido el 51,05% del total de las quejas; los

ayuntamientos guipuzcoanos, el 25,20%, y los alaveses, el 20,52%.

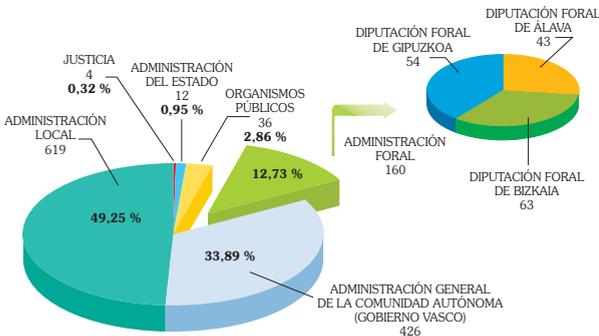
La encuesta que cumplimentan de forma voluntaria y anónima las personas que han presentado una queja revela que la intervención del Ararteko es considerada como muy o bastante positiva (85,07% de quienes han respondido), incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable.

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS TRAMITADAS DIRECTAMENTE, POR ÁREAS DE ACTUACIÓN

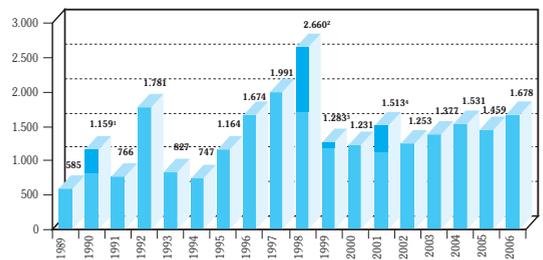


- | | | | |
|---|---|----|--|
| 1 | Obras Públicas y Servicios del Territorio | 9 | Hacienda |
| 2 | Urbanismo y Ordenación del Territorio | 10 | Medio Ambiente |
| 3 | Interior | 11 | Justicia |
| 4 | Acción Social | 12 | Cultura y Bilingüismo |
| 5 | Educación | 13 | Protección de los animales |
| 6 | Función Pública | 14 | Trabajo y Seguridad Social |
| 7 | Vivienda | 15 | Agricultura, Industria, Comercio y Turismo |
| 8 | Sanidad | | |

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS TRAMITADAS DIRECTAMENTE, POR ADMINISTRACIONES AFECTADAS



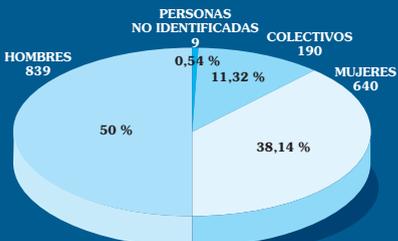
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS (1989-2006)



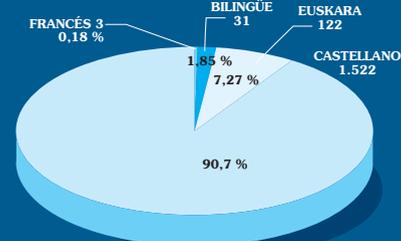
1 545 conforman un grupo de quejas idénticas.
 2 1.143 conforman dos grupos de quejas idénticas.
 3 62 conforman un grupo de quejas idénticas.
 4 264 conforman dos grupos de quejas idénticas.

PERSONAS RECLAMANTES Y FORMA DE PRESENTAR LAS QUEJAS

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE QUIENES LAS PRESENTAN



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN LA LENGUA EN QUE HAN SIDO PRESENTADAS



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU FORMA DE PRESENTACIÓN



CURSOS DE VERANO

La institución del Ararteko, en colaboración con los cursos de verano de la UPV/EHU, organizó unas jornadas tituladas “El Ararteko: un Ombudsman para el siglo XXI” que se celebraron en el palacio Miramar de Donostia-San Sebastián. Han transcurrido 20 años desde la aprobación de la Ley reguladora de la institución del Ararteko y más de 15 de su puesta en marcha. Por ello, creíamos que era un buen momento para reflexionar sobre el papel que corresponde a esta institución garantista de los derechos de la ciudadanía en este comienzo del siglo XXI. Xabier

Markiegi y Mertxe Agúndez ex-arartekos, el defensor del pueblo estatal Enrique Múgica, los defensores del pueblo autonómicos y representantes de distintos ámbitos de la sociedad analizaron el pasado, presente y futuro del Ararteko, el papel de los defensores, qué es lo que les pide la sociedad y los nuevos retos a los que deben hacer frente ante la transformación del Estado social. La presidenta del Parlamento Vasco Izaskun Bilbao y el lehendakari Juan José Ibarretxe asistieron al acto inaugural y a la clausura de las jornadas, respectivamente. Representantes

de varios colectivos sociales que participaron en los cursos, como la Comisión Ciudadana Antisida de Álava, la Asociación Vizcaína de Familiares y Enfermos Psíquicos (AVIFES) o Médicos del Mundo alabaron la cercanía e imparcialidad de la figura del Ararteko, aunque lamentaron que su labor resulte casi desconocida para la mayoría de la población. También reflexionaron sobre la institución del Ararteko la escritora Arantza Urretabizkaia, Bego Muruaga del movimiento feminista y el representante del Observatorio de Derechos Lingüísticos –Behatokia- Paul Bilbao.



(Asistentes al curso de verano)

“EL ARARTEKO, OMBUDSMAN DE EUSKADI, EN LOS ALBORES DEL SIGLO XXI”

En su ponencia, titulada “El Ararteko, Ombudsman de Euskadi, en los albores del siglo XXI”, Iñigo Lamarca señaló que el papel de los ombudsmen dentro del entramado institucional es el de “aportar argumentos para una salvaguarda radical de los derechos humanos, impulsando la eficacia y el rigor de los sistemas de garantía de los mismos”. La institución del Ararteko, las instituciones de los Ombudsmen tiene un papel importante que realizar en esta función transformadora del Derecho. Añadió que debe ejercer como “antena social” que detecte problemas y disfunciones sociales, y trasladarlos a los poderes públicos; servir de catalizador de justas aspiraciones sociales; impulsar reformas normativas y proponer actuaciones administrativas que contribuyan a crear situaciones materialmente más justas. De cara al futuro y teniendo en cuenta la situación de profundo cambio que estamos viviendo (globalización, migraciones masivas, destrucción medioambiental, transmisión de valores, etc.) el Ararteko se refirió a las tareas en las que debe trabajar con ahínco en los albores del nuevo siglo: una actitud permanente de autocrítica, profundizar en las

relaciones con la sociedad, mayor uso de las herramientas que nos permiten actuar por iniciativa propia (informes extraordinarios, formulación de recomendaciones generales, sensibilización social, etc.) y reforzar la independencia e imparcialidad de la institución, entre otras. Destacó, además, algunos campos de actuación que van a adquirir una dimensión cada vez mayor y que deberán incorporarse con carácter prioritario a las agendas de los ombudsmen: los derechos de las personas bilingües y nuevas preocupaciones ciudadanas como la sostenibilidad ambiental, la seguridad ciudadana o el derecho a la intimidad y la protección de datos.



(Lamarca con el lehendakari y el Defensor del Pueblo estatal)



(Visita a Chillida-Leku)

LOS CENTROS PARA MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS

Algunos sucesos que ocurren en centros de acogida para menores inmigrantes suponen un grave riesgo para los propios menores y provocan alarma social. Ante estas situaciones, el Ararteko insiste en una serie de consideraciones ya recogidas en un informe extraordinario sobre la situación de los menores extranjeros presentado hace unos meses al Parlamento Vasco. La atención a menores desprotegidos es una obligación legal y un deber de solidaridad que exige el compromiso de las administraciones y del conjunto de la sociedad. Consideramos que la colaboración entre las distintas administraciones es absolutamente necesaria. Debemos recordar también la necesidad de regular las condiciones que deben cumplir estos centros. Una regulación para la que la Ley de Atención y Protección a la Infancia y

Adolescencia establecía un plazo de un año y que sigue aún pendiente. Resulta enormemente preocupante que existan entre nosotros reacciones sociales de rechazo a la creación de recursos necesarios para atender a estos menores en condiciones. No se puede olvidar que, en muchos casos, existe una relación entre las condiciones de atención y educación y los conflictos: cuanto peores sean las condiciones, mayor probabilidad de que surjan problemas y situaciones no deseables. Nos parece importante, también, exigir responsabilidad y rigor en el tratamiento informativo de noticias que pueden alimentar reacciones sociales de rechazo y, como consecuencia, que no se les atienda con la prioridad que exige el principio de interés superior del menor.



© EJ-GV, Mikel Arrazola

LOS ALARDES DE IRUN Y HONDARRIBIA

Un año más, diferentes colectivos favorables a la participación igualitaria de las mujeres en los Alardes de Irun y Hondarribia formularon quejas ante el Ararteko con motivo de la negativa de los alcaldes de estos municipios a organizar unos alardes públicos en los que tuvieran cabida mujeres y hombres en condiciones de igualdad. Tras el análisis de

las cuestiones planteadas a la luz del ordenamiento jurídico y, en particular de la Ley del Parlamento Vasco 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres, el Ararteko emitió sendas recomendaciones emplazando a los Ayuntamientos de Irun y Hondarribia a asumir la habilitación de un espacio festivo igualitario, ya sea mediante la convocatoria

municipal de un alarde público –modalidad que la institución del Ararteko considera más conveniente o, en su caso, liderando y favoreciendo, formal y materialmente, la organización de un alarde igualitario por parte de los colectivos que garanticen dicho resultado, activando para ello todas las medidas de acción positiva que fueran necesarias.



© EJ-GV, Mikel Arrazola

AYUDAS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS PENSIONISTAS

Una persona, en representación de una plataforma social, se dirigió al Ararteko ante la negativa de la Diputación Foral de Gipuzkoa a conceder ayudas a los pensionistas de la Seguridad Social que cobran pensiones inferiores al salario mínimo interprofesional, como es el colectivo de viudas. También reclamaba créditos sin interés, para mejorar la accesibilidad de las viviendas, y la necesidad de mejorar la información sobre los derechos, servicios y prestaciones que tienen las personas mayores. Por otro lado, se hacía eco de las distintas alternativas planteadas para mejorar las condiciones económicas de los pensionistas como son las ayudas que existen en Álava para personas con una renta inferior al salario mínimo interprofesional: la prestación asistencial de mejora de las condiciones y calidad de vida. Aunque las pensiones de viudedad no son competencia de las administraciones públicas vascas, es una realidad que existen pensiones de cuantía muy baja y que la accesibilidad de las viviendas requiere de inversiones económicas. Por ello, además de por el precedente de Álava, nos pusimos en contacto con la Diputación Foral de Gipuzkoa. Ésta nos respondió que no tiene

competencia en materia de pensiones de la Seguridad Social. Añadía, sin embargo, que tiene previsto en el presupuesto de 2007 ayudas económicas destinadas a eliminar las barreras arquitectónicas. Tampoco la Comunidad Autónoma del País Vasco tiene competencia en materia de pensiones de la Seguridad Social, pero sí en asuntos sociales, por ello solicitamos también

información al Gobierno Vasco. En esta nueva solicitud de información preguntamos si tienen alguna previsión para mejorar las condiciones de vida de las personas mayores con pensiones inferiores al salario mínimo interprofesional, además de las previstas en los dispositivos de lucha contra la exclusión social. Estamos a la espera de que el Gobierno Vasco nos conteste.



© EJ-GV. Mikel Arrazola

SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DE RENTA BÁSICA SIN CAUSA

Una persona comprobó que la Diputación Foral de Bizkaia no le había ingresado la renta básica, por lo que acudió a los servicios sociales del Ayuntamiento de Sestao. Allí le informaron que el motivo es que no había acudido a la cita para el seguimiento. En consecuencia, le suspendieron la prestación de la renta básica y le dieron cita para hacer una nueva solicitud. El motivo de la queja es que la suspensión de la prestación no tenía causa porque sus circunstancias eran las mismas, ya que no había cambiado de domicilio sino que, por problemas con la comunidad, que ya había comunicado a los servicios sociales, no le llegaba la correspondencia. Según la respuesta del Ayuntamiento hubo dos intentos de notificación mediante correo certificado, para que acudiera a los servicios sociales de base. Ante esta situación, los servicios sociales propusieron la suspensión cautelar de la prestación. La suspensión cautelar, según la legislación, está prevista para cuando se detectan indicios de una situación que implica la pérdida de alguno de los requisitos exigidos para el

reconocimiento o mantenimiento de la prestación. En este caso no concurría ninguna de las causas previstas en la normativa para decretar la suspensión: pérdida temporal de alguno de los requisitos exigidos para su reconocimiento, negativa a negociar o suscribir un convenio de inserción, incumplimiento de las actuaciones a las que se hubiera comprometido... No había ningún cambio de circunstancias. De hecho, con la nueva solicitud le reanudaron el abono de la prestación de la renta básica. Comunicamos a la Diputación Foral de Bizkaia que, a nuestro juicio, el procedimiento seguido no cumplía las previsiones legales ni garantiza los derechos de la persona. La incomparecencia a una cita no es una causa legal de suspensión. En consecuencia, no existía motivo legal alguno para que dejara de percibir la prestación durante los meses en los que no pudo acudir a los servicios sociales porque no tenía cita para hacer una nueva solicitud. La Diputación foral aceptó nuestras consideraciones y abonó a la persona afectada la cantidad pendiente.



© EJ-GV. Mikel Arrazola

LA ASISTENCIA A LAS PERSONAS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS

Varias asociaciones de personas que padecen enfermedades crónicas acudieron al Ararteko para exponer los problemas que les afectan. La Asociación de Epidermolisis Bullosa (enfermedad de la piel sin tratamiento actualmente) se refería a la cobertura asistencial que reciben, lo que nos permitió conocer que Osakidetza había iniciado actuaciones para que el sistema vasco de salud dispense, de forma gratuita, el material de curas necesario, y se estaba valorando la posibilidad de proporcionarles los principios activos de los productos cosméticos que también necesitan. Así mismo, representantes de la Asociación BIZKAIA Elkartea de Espina Bífida e Hidrocefalia ASEBI planteaban en su queja, que el reconocimiento como crónica de esta enfermedad permitiría una mejor accesibilidad a las distintas prestaciones y a un adecuado tratamiento y rehabilitación. Uno de los aspectos que planteaban tenía que ver con la aportación económica en los medicamentos que han de utilizar de por vida, mientras no dispongan de medidas terapéuticas más efectivas. ASEBI vinculaba también el reconocimiento del carácter crónico a la financiación. Ese carácter crónico se recoge en la norma de alguna Comunidad Autónoma que, con cargo a fondos propios, reconoce la gratuidad en el acceso a la prestación farmacéutica que necesitan las personas con esta enfermedad. Es preciso señalar que, como ocurre con otras patologías, la financiación de los tratamientos no depende del carácter crónico de la enfermedad. Por ello, dimos traslado de la queja al Departamento de Sanidad para conocer su valoración sobre la posibilidad de que se estudiara la reducción de la aportación económica de los enfermos de Espina Bífida e Hidrocefalia, al margen de la financiación general de las prestaciones del Sistema Nacional de Salud. Por su parte, los enfermos de fibromialgia y síndrome de fatiga crónica, a través de la Federación Hiru-Eskuak, expusieron al Ararteko su preocupación por las medidas para hacer frente a esta enfermedad. En concreto se referían a actuaciones específicas relativas a un protocolo de referencia en su tratamiento y un plan de formación de los profesionales sanitarios. Confiamos en que la aprobación del protocolo, así como el correspondiente plan de formación de los profesionales de atención primaria sean actuaciones que contribuyan a una mejor asistencia de estas personas.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL METRO

Una asociación de personas con discapacidad nos planteó su desacuerdo con la medida que había adoptado Metro Bilbao: los ascensores en varias estaciones se cerraban a partir de las 23 horas. Consideraban que esta decisión restringía sus posibilidades de transporte y de ocio nocturno. En una primera respuesta Metro Bilbao incidió en que sólo los ascensores de las estaciones de Santutxu y Abando quedaban fuera de funcionamiento a partir de las 23 horas. La razón para justificar la medida residía en que la actividad de los supervisores del metro no se extendía a estos dos elevadores, porque estos ascensores llegaban a la plataforma colgante por el lado opuesto del supervisor, por lo que no podían controlar que los usuarios los utilizaran de forma correcta. Comprendemos los temores de Metro Bilbao cuando alegaba que no podía permanecer un ascensor en servicio de noche sin vigilancia, pero le recordamos que debía dotarse de los medios materiales, técnicos y personales precisos, para dar un servicio de

transporte adecuado a todos sus usuarios. Es evidente que el acceso de las personas con problemas de movilidad a los medios de transporte se ha de realizar en las mismas condiciones de disponibilidad de servicios que tienen las personas que no padecen ningún tipo de limitación. Por ello, el Ararteko pidió a Metro Bilbao que buscara una solución al problema que se planteaba en el acceso exterior a las estaciones de Abando y Santutxu en horario nocturno. Unas estaciones que están situadas en la zona centro de Bilbao y, por tanto, que son muy utilizadas. Posteriormente Metro Bilbao nos informó de que se habían instalado unos videoporteros y unos interfonos en el exterior de los ascensores de estas estaciones, que permiten a las personas con movilidad reducida ponerse en contacto con el puesto de mando, simplemente activando el pulsador de llamada del ascensor. Esta llamada se recibe en el puesto de mando desde donde se pone en marcha el ascensor con un telemando.



TRANSPORTE ESCOLAR

Una familia residente en Sopuerta solicitó nuestra intervención para lograr el establecimiento de una parada en el barrio de Obekuri de Sopuerta con el fin de mejorar el servicio de transporte escolar que se ofrece a sus hijos escolarizados en el CEP Mimetiz de Zalla. En nuestras primeras gestiones pudimos concretar cómo las dificultades del trazado (200 metros de fuerte desnivel, falta de visibilidad en zonas umbrías, etc.) no habían supuesto inconveniente para incluir este barrio en la organización de otros recorridos de

transporte distintos. Parecía, por tanto, que en el caso del servicio que se debía prestar a estos alumnos la Administración educativa parecía apoyarse más en dificultades de organización que en las relativas a posibles dificultades de trazado. Trasladamos una serie de sugerencias al Departamento de Educación, Universidades e Investigación, que decidió establecer un itinerario propio con un taxi y atender así la demanda de esta familia, para el curso 2006/2007.



MOLESTIAS PRODUCIDAS POR LAS CAMPANADAS DEL RELOJ DE LA FACHADA DEL AYUNTAMIENTO

Unas personas, que residen en la Plaza de la Virgen Blanca de Vitoria/Gasteiz, presentaron una reclamación ante el Ararteko por las molestias de ruidos que padecían por las campanadas del reloj de la fachada del Ayuntamiento. Señalaban que las campanadas se repetían en las horas, en los cuartos y las

medias durante las 24 horas del día y que resultaban especialmente molestas en horario nocturno. Nos dirigimos al Ayuntamiento solicitando que realizara una medición para conocer el nivel de ruido y comprobar si se ajustaba a los límites establecidos en la Ordenanza Municipal. En la petición,

informábamos que ya habíamos tramitado varios expedientes sobre esta materia y que los técnicos municipales de otras localidades no habían dudado en exigir la adopción de medidas, entendiendo, por una parte, que era posible atenuar el nivel sonoro y, por otra, desconectar el sistema en horario nocturno. A la vista de la respuesta del informe municipal, llegamos a la conclusión de que la autoridad municipal consideraba que los ruidos producidos por las campanadas del reloj municipal quedaban eximidos de la aplicación de los límites sonoros establecidos en la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones, teniendo en cuenta su naturaleza de tradicional y porque estimaban que este tipo de ruidos “generalmente” eran admitidos por la población. Nos dirigimos de nuevo a la Corporación Municipal insistiendo en que era necesario adoptar las medidas que fueran precisas para garantizar el descanso y la tranquilidad de las personas afectadas en horario nocturno y hacíamos referencia a la reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo y del Tribunal Constitucional en esta materia. El Alcalde de Vitoria-Gasteiz nos informó de que había dado las instrucciones oportunas para posibilitar la desconexión de las campanadas del reloj del Ayuntamiento en horario nocturno. En este sentido, señalaba que dicha desconexión requería un diseño y la ejecución de un sistema electromecánico. Nos facilitaron el proyecto que habían solicitado y el compromiso de su ejecución en un plazo no superior a sesenta y cinco días.



LA GESTIÓN DEL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA DEL SERVICIO ETXEBIDE

El procedimiento seguido en la gestión del registro de solicitantes de vivienda protegida desde el servicio Etxebide del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco, fundamentalmente las bajas, resulta recurrente. En primer lugar, el problema que plantea la práctica de la notificación edictal a través de la publicación de las resoluciones en el Tablón de Anuncios de las Delegaciones. Por otro lado, constatamos también que la situación de indefensión se agrava aún más, cuando la resolución de baja tiene su origen en una modificación normativa que altera el status que regía en el momento en el que la persona interesada había solicitado su inscripción en el Registro y conforme al cual había sido asesorada por el personal de Etxebide. Otro problema es el efecto que producen las comunicaciones a través de la fórmula del mailing que, en muchos casos, lejos de aclarar la situación concreta en que se halla la persona, introducen un elemento de confusión mayor. Finalmente, observamos que la baja automática por falta de ingresos (incumplimiento del nivel mínimo de ingresos exigido) –que el Departamento verifica a través de la Hacienda Foral correspondiente–, contradice la previsión del Decreto que contempla la posibilidad de que las personas aspirantes a vivienda puedan tener otros ingresos procedentes de rentas exentas de tributación y, en consecuencia, desconocidas para la Hacienda. En conclusión, consideramos que resulta particularmente importante que se proceda mediante notificaciones individuales debidamente formalizadas en todos los casos en que se vayan a producir cambios en la situación de la persona interesada. Además, nos parece de especial importancia, en general, que se opere con una mayor claridad en las informaciones y comunicaciones con las personas interesadas. En nuestras recientes comunicaciones con el Gobierno Vasco hemos encontrado una disposición positiva por parte del Departamento de cara a incorporar las modificaciones necesarias en el sistema de gestión que palien las deficiencias señaladas.

EL SOBREPREGIO DE LAS VIVIENDAS BIOCLIMÁTICAS DE IBAIONDO

Unos ciudadanos plantearon al Ararteko su queja en relación con la introducción de modificaciones en el proyecto de ejecución de 24 viviendas bioclimáticas en un sector de Ibaiondo en Vitoria-Gasteiz. Mostraron su preocupación porque las viviendas les fueran entregadas con modificaciones respecto al proyecto y condiciones en las que fueron adjudicadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz a la promotora. El precio máximo de venta de las viviendas bioclimáticas se fijó por el Pleno de la Corporación local en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares regulador de la enajenación de las parcelas y constituye, junto con el resto de las cláusulas que lo integran, una de las obligaciones impuestas por el Ayuntamiento al promotor. Denunciaron que el precio final de venta de las viviendas fue incrementado en 54.091 euros en el documento privado de compraventa presentado por la promotora para su firma. Los reclamantes no lo suscribieron, ya que entendieron que había una alteración en el precio y que la empresa promotora les exigía el pago de un sobrepregio sin justificación alguna. Finalmente, en el acto de firma de las escrituras públicas y entrega de las viviendas,

accedieron a pagar, para evitar que su negativa a la firma de las escrituras pudiera ser interpretada como una renuncia a su derecho de acceso a las viviendas que les habían sido adjudicadas. Según la documentación aportada por la Agencia de Renovación Urbana, la promotora modificó el precio de las viviendas tomando como base una “nota informativa” del Director de Urbanismo. Analizada toda la información disponible concluimos que fue el Pleno del Ayuntamiento el que determinó el precio legal de venta de las viviendas y, por lo tanto, únicamente correspondería a este órgano la revisión del acuerdo por el que se fijaba el precio de venta de las viviendas. Por tanto, el Ararteko dirigió una recomendación al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, instándole a que declarara de oficio la nulidad de la “nota informativa” emitida por el Director de Urbanismo, exigiéndole a la empresa promotora la devolución a los adjudicatarios de las viviendas de las cantidades percibidas indebidamente y que, en el caso de que la promotora no efectuara dicha devolución, indemnizara a los adjudicatarios como consecuencia de una actuación municipal inadecuada.



TRATO INADECUADO DE ALGUNOS AGENTES DE POLICÍA

Las quejas que hemos recibido sobre un uso indebido de la fuerza o un trato inadecuado vuelven a poner de manifiesto problemas sobre las que esta institución viene llamando la atención de manera permanente, como son: el control del recurso a la fuerza, la detención por conductas que desde la primera calificación judicial son consideradas como falta, la percepción por parte de las personas interesadas de que la formulación de una denuncia por desobediencia a los agentes es consecuencia de que dicha persona cuestiona o critica la actuación policial, y el modo de realizar el registro corporal durante la detención. Buena

parte de estas cuestiones se han suscitado, por ejemplo, en una queja contra una intervención policial en un incidente de tráfico, que finalizó con la detención del conductor de un vehículo, por un presunto delito contra la seguridad del tráfico, así como con la de su acompañante, este último por un presunto delito de desobediencia a los agentes. El primero de ellos resultó absuelto en la vía judicial, mientras que el segundo fue condenado por una falta de desobediencia. La queja denunciaba también que los agentes habían utilizado una fuerza que consideraban desproporcionada, y que la persona detenida por desobediencia a los

agentes había sido sometida a un registro corporal con desnudo integral durante su detención. Estos problemas se han planteado, asimismo, en una queja de otra persona detenida por un presunto delito de desobediencia, debido a su negativa a identificarse porque pretendía relacionarse en euskera con los agentes que le pidieron su identificación, los cuáles, al parecer, no estaban en condiciones de hacerlo. La persona reclamante nos expresaba que en las dependencias policiales la habían obligado a desnudarse por completo. Según supimos, los hechos que habían motivado la detención fueron calificados en la vía judicial como falta.

LA NOTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN MATERIA DE TRÁFICO

Como en años anteriores, las quejas de 2006 en materia de tráfico afectan básicamente al régimen sancionador, y de manera especial al procedimiento seguido para imponer las sanciones, donde, una vez más, se han vuelto a plantear cuestiones recurrentes, como el modo de practicar las notificaciones personales y la tramitación estandarizada de los procedimientos. Por tal motivo, reiteramos el contenido de nuestra recomendación de carácter general “Las notificaciones realizadas por correo en el procedimiento administrativo sancionador en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial: requisitos para entenderlas debidamente intentadas en los casos de ausencia” (informe ordinario de 2002). Como ejemplo, tenemos el caso de varios

ciudadanos que se dirigieron al Ararteko cuestionando algunos aspectos de los procedimientos sancionadores que el Departamento de Interior del Gobierno Vasco estaba tramitando por superar la velocidad permitida en la entrada del túnel de Artaza, en Leioa (Bizkaia). Las discrepancias se centraban, en su mayor parte, en el tiempo que la administración había tardado en notificar el acto de iniciación del procedimiento. Esto, a juicio de los reclamantes, había propiciado que durante ese periodo se iniciasen nuevos procedimientos sancionadores contra ellos y que, según nos decían, podían haberse evitado si la iniciación del primero se hubiera notificado en un plazo más breve. Aun considerando que, en la mayoría de esas quejas, el Departamento

de Interior no había sobrepasado los plazos establecidos legalmente para notificar el acto de iniciación del procedimiento, y que desde una perspectiva estrictamente legal su actuación era correcta, esta institución estima que las sanciones en este ámbito cumplirían de una manera más eficaz la función preventiva y pedagógica que tienen encomendada si la persona interesada conoce con prontitud que ha contravenido las normas y las consecuencias de su acción, para que pueda así tener oportunidad de modificar su comportamiento. Lograr este objetivo requiere, a nuestro juicio, que la intervención administrativa se lleve a cabo en el menor tiempo posible, por lo que sería deseable que la notificación de los trámites procedimentales se realizase con inmediatez.



LA RELEVANCIA DE LA DIFERENCIA DE EDAD A EFECTOS DE DETERMINAR LA IDONEIDAD PARA ADOPTAR

Es un hecho que, al plantearse la posibilidad de adoptar, la mayoría de las personas, con independencia de su edad, piensan en un niño o niña que se encuentre en sus primeros años de vida. Ello se debe al comprensible deseo de que establezca cuanto antes sus vínculos afectivos con la familia adoptiva. En 2005, las tres Diputaciones alcanzaron un acuerdo sobre los criterios de idoneidad para las adopciones, que introducía varias modificaciones muy positivas. No obstante, por lo que respecta a la diferencia generacional, establecieron conjuntamente un límite. Y así, las personas que quieran adoptar a un menor habrán de tener como máximo 42 años más que el adoptando (atendiendo al miembro más joven de la pareja). Entendemos que con esta medida se persigue la seguridad jurídica, pero creemos que ésta no es incompatible con la ponderación conjunta de la diferencia de edad con el resto de circunstancias específicas de cada familia solicitante. Creemos que hay circunstancias en las que las ventajas de una determinada adopción pueden superar las desventajas de la distancia cronológica. En nuestra Comunidad Autónoma, la idoneidad para adoptar viene regulada por la Ley de Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia que, con relación a la edad exige la condición de *“contar el o los adoptantes con una edad que, previsiblemente, no pueda suponer una limitación para el conveniente desarrollo del adoptado.”* Parece evidente que la ley tiende a considerar la excesiva diferencia de edad como un elemento desfavorable para la adopción, pero también ha querido evitar fijar una diferencia máxima como condicionante absoluto, tal y como fija el acuerdo entre las Diputaciones. Por tanto, el Ararteko recomienda a las tres Diputaciones Forales que dejen sin efecto la exigencia de que la persona adoptante tenga como máximo 42 años más que la adoptada como requisito de idoneidad. Recomendamos que la distancia generacional no sea objeto de un límite cronológico en términos absolutos, sino que sea ponderada caso por caso, en el marco de un juicio integral e individualizado de todas las circunstancias personales y familiares que concurren en cada supuesto en particular.

LAS RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS EN EL ÁMBITO TRIBUTARIO LOCAL VASCO

La existencia de una vía administrativa específica de impugnación de los actos administrativos, previa al contencioso, cuenta con una larga tradición histórica en nuestro ordenamiento jurídico tributario. La reclamación económico-administrativa no es un proceso judicial, sino un recurso administrativo especial. Como aspectos beneficiosos de esta vía de impugnación, podemos destacar la gratuidad, la especialización, la independencia, el carácter cuasi jurisdiccional y el carácter masivo del acto tributario. Pero en el ámbito local, esta vía de impugnación fue suprimida por la Ley de Bases de Régimen Local de 1985. Este vacío se intentó cubrir de nuevo en 2003 con la aprobación de la Ley de Medidas para la Modernización de las Haciendas Locales, que recoge la necesaria creación de órganos especializados en la

resolución de reclamaciones económico-administrativas en capitales de provincia y municipios con población superior a los 75.000 habitantes. Actualmente, en el ámbito de la CAPV Vitoria-Gasteiz, Barakaldo y Getxo incumplen este mandato. Por tanto el Ararteko recomienda a estos municipios que todavía no han creado su propio tribunal económico administrativo ni se han acogido a la jurisdicción del tribunal económico administrativo foral correspondiente, para que den cumplimiento a la legalidad vigente. Además, aplaudimos la reincorporación de la reclamación económico administrativa en el entorno local, pero entendemos que se debe dar un paso más, extendiendo este derecho a todos los ciudadanos, ya vivan en municipios menores o mayores de 75.000 habitantes.

SOBRE LA NECESIDAD DE REVISAR LA CONSIDERACIÓN DE UNIDAD ECONÓMICA DE CONVIVENCIA INDEPENDIENTE DEL DECRETO 198/1999, DE 20 DE ABRIL, REGULADOR DE LA PRESTACIÓN DE LA RENTA BÁSICA

La Ley contra la exclusión social establece como instrumentos de lucha contra la exclusión los convenios de inserción y las prestaciones económicas (renta básica y ayudas de emergencia social). Para acceder a estas ayudas hay dos conceptos fundamentales e íntimamente relacionados entre sí: el de unidad económica de convivencia independiente (ueci) y el de vivienda o alojamiento independiente. La actual configuración de ambos conceptos puede dejar sin cobertura situaciones de necesidad. De hecho, durante estos últimos años hemos conocido casos de personas carentes de medios de subsistencia, a las que se les habían denegado dichas prestaciones económicas por esa causa. Esto nos presenta el riesgo de que las personas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad no tengan ninguna protección, porque no pueden cumplir ciertos requisitos. Además, nos hemos encontrado con una aplicación distinta de la norma, en función del territorio histórico. La actual dificultad de acceso a la vivienda hace que, para muchas personas, la única forma de acceder a ella sea compartiendo vivienda en alquiler o pagando un precio por una habitación en una vivienda, en la que, quizás, no resida en ella el propietario o arrendador.

Este último aspecto queda fuera del control de los arrendatarios y, sin embargo, puede dejarles sin ayudas. Por eso, entendemos que es necesario que el Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco revise la actual consideración de ueci, en relación con la de vivienda o alojamiento independiente, para atender esas las situaciones de necesidad. Esto, sin perjuicio de las consecuencias fiscales o de otro orden administrativo que pueda conllevar la medida. Así mismo, se deben acordar, con el resto de las administraciones, criterios de aplicación homogéneos, para evitar que haya distintas interpretaciones, de manera que según el lugar de residencia, se tenga mayor o menor facilidad para acceder a las prestaciones. Otras situaciones de necesidad para las que es preciso revisar en la actual normativa, son: las de familias monoparentales con hijos mayores de 18 años, que aún están en periodo formativo y que residen con otros familiares, así como las de personas que tienen que volver a vivir con sus familiares por sufrir una problemática temporal (separación, desahucio...). En definitiva, creemos que son necesarias medidas correctoras para adecuar al contexto actual los requisitos de la renta básica y de las ayudas de emergencia social.

RESPUESTA A LAS NECESIDADES BÁSICAS DE LAS PERSONAS SIN HOGAR Y EN EXCLUSIÓN GRAVE

Este informe trata de analizar las respuestas que se están dando en nuestra Comunidad a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en situación de exclusión grave. Es decir, las más excluidas dentro de las excluidas. Durante los últimos años se ha producido un cambio notable en el perfil de estas personas. Ya no responden a ese prototipo de hombre solitario, de mediana

edad, que se desplazaba de un lugar a otro con sus bolsas y que presentaba signos evidentes de trastorno psicológico. Hoy, las personas que acuden a los centros de acogida nocturna, o a los comedores, o a los centros de día presentan características muy diferentes: muchas de ellas son inmigrantes (aproximadamente el 50% de las personas atendidas en estos recursos en la

CAPV son inmigrantes); son cada vez más jóvenes (en algunos centros nocturnos la presencia de menores de 30 años ronda el 60%); aproximadamente un 20% son mujeres; a veces quien se ha quedado sin vivienda es una familia completa; muchas de estas personas son consumidoras activas de drogas; otras muchas son personas con enfermedad mental...



(Julia Hernández, Iñigo Lamacar y Fermín Barceló)

El informe plantea una serie de **recomendaciones** (30 en total) con las que se pretende superar estos problemas. Se trata de recomendaciones concretas que buscan mejorar la regulación, la planificación o la coordinación de los servicios, promover el liderazgo institucional, ampliar la capacidad de respuesta y adecuarla a las nuevas necesidades y perfiles, impulsar mejoras cualitativas en las formas de trabajar...

Pero, por debajo de esas propuestas concretas, sustentándolas, hay un hilo conductor, una opción que sirve de base a todas ellas: la consideración de que es inaceptable que haya situaciones de pobreza y de exclusión grave en un contexto de crecimiento económico sostenido, la opción de apoyar un modelo social solidario como elemento clave de cohesión social; un modelo que permita afrontar los constantes cambios estructurales que se dan en nuestras economías y sociedades, sin que ello conlleve la creación de grandes divisiones y bolsas de marginación.

El informe detecta que hay un riesgo de que las situaciones de pobreza extrema, consecuencia de procesos de exclusión, puedan aumentar, lo que debe hacernos reflexionar sobre el modelo social al que avanzamos y la necesidad de incorporar al mayor número de

personas a las redes sociales y laborales normalizadas. Nos preocupa que haya un aumento de personas que se quedan al margen del sistema. Para evitarlo se requieren los esfuerzos de muchas partes, no solo de los servicios sociales y de las personas usuarias, sino también de los agentes económicos, institucionales, sociales que son quienes actúan de motor social. Las situaciones de vulnerabilidad, como las que recoge este informe, deben provocar actitudes y actuaciones de solidaridad que ayuden a la cohesión social, uno de los objetivos más importantes de la gestión de los asuntos públicos.

Por otro lado, este informe muestra que la falta de redes sociales dificulta la incorporación social de estas personas, lo que reclama también mayor implicación social en los procesos de inclusión como forma de asegurar su éxito. Por ello, el informe quiere ser también, una llamada de atención sobre el modelo de sociedad hacia el que, sin un compromiso de desarrollo sostenible por parte de todos, administraciones y agentes económicos y sociales, nos dirigimos. Una sociedad con una creciente desigualdad, que en vez de incorporar cada vez a más personas a los recursos económicos, laborales y sociales, expulsa y excluye a quienes no son rentables, sin preocuparse ni de las causas ni de las consecuencias de ello.

Los **principales problemas detectados** en este estudio se resumen en torno a ocho grandes cuestiones:

- Las lagunas observadas en cuanto a la normativa y a la clarificación competencial de a quién corresponde la atención a estas personas.
- La descoordinación entre los recursos existentes, la ausencia de criterios comunes de actuación, de protocolos de derivación de unos a otros, de trabajo en red...
- La dificultad de dar respuesta a determinadas necesidades, las exigencias para poder acceder a los recursos, o los nuevos perfiles a atender.
- La escasa implicación de las administraciones o de los servicios en la respuesta a estas personas, especialmente en las áreas de vivienda y de sanidad.
- El insuficiente aprovechamiento de la experiencia acumulada y la ausencia de una planificación participativa.
- Los problemas de sensibilización social, que llevan, en algunos casos, incluso a que se rechacen determinados recursos.
- Las dificultades para garantizar la continuidad de los programas o lograr condiciones laborales satisfactorias para los profesionales de los servicios.
- La saturación de determinados recursos...

CONVIVENCIA Y CONFLICTOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Aprender a convivir, sin violencia, respetando a todas las personas, independientemente de cómo sean, es un objetivo básico de la educación pero también de la sociedad en su conjunto. No es sólo una cuestión de buena o de mala educación. Es una cuestión de derechos que afectan a la dignidad de las personas. Pero existe también una preocupación social creciente respecto a esta cuestión, que incluso podría ser calificada de “alarma social”. En ese contexto de preocupación social, e incluso de alarmismo, parecía importante aportar un mejor conocimiento sobre la realidad de nuestros centros y, basándonos en él, plantear

una serie de recomendaciones que puedan ayudar a mejorar el clima escolar y la convivencia en los centros. Este informe pretende analizar el clima escolar en su conjunto: las relaciones entre iguales, entre el profesorado y el alumnado, entre éstos y las familias... Es decir, el conjunto de relaciones que se dan en el ámbito de la comunidad educativa, incluyendo conductas que alteran el buen funcionamiento de los centros. En cuanto a los conflictos de convivencia, hemos investigado, básicamente, seis tipos: interrupción; agresiones de los estudiantes hacia el profesorado; agresiones de los docentes al

alumnado; maltrato entre iguales; vandalismo; absentismo. Y en cada uno de ellos, sus diferentes manifestaciones. Pero también se ha analizado el clima general, las normas, las actuaciones de mejora de la convivencia, los valores, etc. Si tenemos en cuenta la alarma social que parece existir sobre la violencia en los centros, seguramente lo más llamativo del estudio es que todos los componentes de nuestra comunidad educativa se muestran razonablemente satisfechos del clima escolar que perciben en sus propios centros. El 93,4% de las familias se muestra muy satisfecha de que su hijo o hija estudie en el centro en el que está.



(El Ararteko con la presidenta del Parlamento Vasco Izaskun Bilbao)

Desde la perspectiva garantista de derechos que corresponde a la institución del Ararteko, sin embargo, debemos insistir en los elementos negativos que pueden tener graves consecuencias. Entre los diferentes **elementos de preocupación** podemos destacar los siguientes:

- El divorcio que se observa entre el profesorado y las familias. Éstas consideran que sus hijos e hijas apenas plantean problemas. La mayoría del profesorado (54%), por su parte, atribuye los problemas de violencia al hecho de que las familias son excesivamente permisivas

- La escasa participación de algunos sectores en la elaboración, revisión y aplicación de las normas que regulan la convivencia en los centros.

- La consideración de determinadas conductas como “normales”, lo que pone en cuestión una serie de valores básicos, esenciales para una convivencia respetuosa.

- La incidencia, no siempre positiva, que determinadas actuaciones de agentes externos a los centros tienen sobre estos.

- El grado de malestar o desánimo que se puede apreciar en buena parte del profesorado, que se siente desbordado.

- La insuficiente reacción ante determinadas conductas, o la lentitud de la misma, lo que contribuye a crear una sensación de impunidad.

- La soledad y el dolor de las víctimas del maltrato. Todo apunta a que los casos de acoso conocidos o denunciados son una parte mínima de la realidad. Existe un número de alumnos que son objeto de acoso, muchos de los cuales padecen ese sufrimiento en silencio.

En este informe hacemos **28 recomendaciones** para la mejora de la convivencia en los centros y en las aulas. Van dirigidas al conjunto del sistema educativo e incluso a otros agentes sociales que no forman parte de la comunidad escolar pero que, con sus actuaciones, inciden sobre ella como es el sistema judicial o los medios de comunicación. Algunas proponen modificar el actual marco normativo o revisar los protocolos de actuación y otras afectan a la organización de los centros, a sus prioridades, a los sistemas de participación. Efectuamos también seis recomendaciones sobre cómo intervenir ante situaciones de acoso o violencia, dirigidas especialmente a mejorar la detección y a garantizar la protección y la ayuda necesaria a quien sea víctima del maltrato; tres se refieren a la intervención de otros agentes sociales y las tres últimas, a la necesidad de seguimiento e investigación. Una de las principales dificultades para lograr una mejora significativa de la convivencia en todos los centros reside, precisamente, en la complejidad del sistema, que abarca diferentes etapas, cientos de centros, miles de aulas, miles de docentes... Aplicar muchas de

nuestras recomendaciones exigirá la implicación de numerosas instancias: del Departamento de Educación y sus servicios, sin ninguna duda, pero también de los órganos de los centros y de otros agentes sociales.

En conclusión, todo niño, niña o adolescente, sea cuál sea su edad, condición, origen, capacidad o cualquier otra característica personal, tiene derecho a ser educado en un clima que le ofrezca seguridad y le permita desarrollar al máximo sus potencialidades. Toda familia tiene derecho a enviar a sus criaturas a un centro escolar con la garantía de que será protegido y educado adecuadamente. Todo profesor o profesora tiene derecho a ser apoyado y respetado en su labor, con la autoridad que su función exige... Por ello, el centro educativo tiene que ser un lugar donde se pueda practicar y aprender la convivencia entre diferentes, un lugar de relación del que queda excluido cualquier tipo de violencia, discriminación o humillación. Hay, pues, un mensaje nítido que debemos trasladar y hacer realidad en nuestra sociedad y en su escuela: **tolerancia cero a la violencia en las relaciones.**



PUBLICACIONES

■ El Informe al Parlamento Vasco, que recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el año anterior.

■ Informe extraordinario Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave.

■ Informe extraordinario Convivencia y conflictos en los centros educativos.

■ Una escuela sin fronteras. La enseñanza del alumnado inmigrante en Álava, fruto de una beca de investigación concedida a Jesús Manuel Septién. En este trabajo se ha pretendido estudiar qué es lo que se está haciendo en los centros educativos, qué se está cambiando y cómo se están realizando estos cambios, de cara a la integración del alumnado inmigrante. Esta publicación es la primera de una nueva colección de libros sobre derechos humanos dedicado al que fuera primer ararteko Juan San Martín.

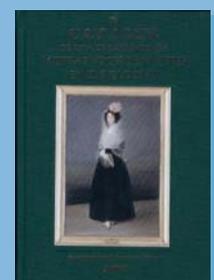
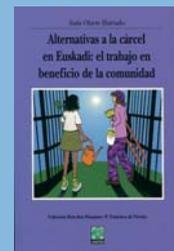
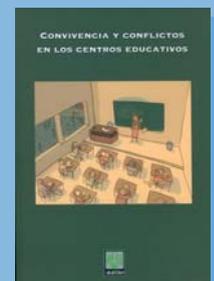
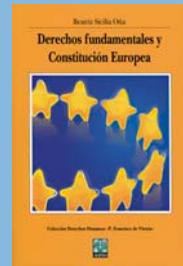
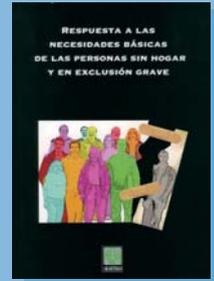
■ Catalin de Rita de Barrenechea y otras voces de mujeres en el siglo XVIII. Se trata de una selección de textos de mujeres de esa época aunque destaca la única escritora de ese tiempo que vio impresa una obra suya: la bilbaína Rita de Barrenechea, una mujer ilustrada, estrechamente vinculada a la Sociedad Bascongada de Amigos del País. Ignorada hasta por la propia historiografía literaria vasca, con la publicación de Catalin la institución del Ararteko pretende reparar esa injusticia histórica y dar un paso más en la recuperación del acervo cultural del País Vasco en el Siglo de las Luces.

■ Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad. Este trabajo de investigación impulsado por el Ararteko y realizado por Aiala Olarte versa sobre el trabajo en beneficio de la comunidad como sanción alternativa a la prisión. En una primera parte se analiza la configuración legal de esta sanción no privativa de libertad tras la entrada en vigor de la LO 15/2003, modificadora del Código penal de 1995, haciendo especial hincapié en los cambios incorporados por dicha ley orgánica. Posteriormente, se realiza un estudio de la aplicación práctica de esta sanción en nuestra comunidad y, finalmente, se aportan una serie de conclusiones y unas líneas generales de actuación que podrían favorecer una aplicación más satisfactoria de dicha sanción en Euskadi.

■ Derechos fundamentales y Constitución europea. Trabajo realizado por Beatriz Sicilia que analiza la situación actual del proceso de integración europea, un proyecto iniciado en el ecuador del siglo pasado y en constante evolución, en particular en lo que hace referencia a la fase de ratificación de la Constitución europea.

■ Derechos ciudadanos, revista editada por los defensores del pueblo autonómicos con periodicidad anual. En este número cero aborda la cuestión de la inmigración en el Estado desde una óptica integradora, reflejando los distintos marcos en que dicho proceso está llamado a desarrollarse.

■ Coincidiendo con el Día Internacional de los Derechos Humanos, el día 10 de diciembre, la institución del Ararteko edita cada año un cartel, con el objetivo de propiciar una mayor sensibilidad hacia las necesidades de las personas más desfavorecidas y poder avanzar en una sociedad involucrada, de forma activa, en la defensa y protección de los derechos humanos. En esta ocasión el mensaje se ha dirigido en contra del acoso escolar. Asimismo, se han editado unos calendarios bilingües donde se destacan 10 derechos fundamentales de los niños y las niñas. Estos materiales han sido distribuidos en los centros de enseñanza de la Comunidad Autónoma del País Vasco.



JORNADAS Y ACTOS

■ El ararteko Iñigo Lamarca y el Síndico Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz Javier Otaola, firmaron un convenio de colaboración por el que ambas instituciones se comprometen a mantener una estrecha relación con el fin de asegurar la protección efectiva de los derechos de la ciudadanía. Esta relación se basará en los principios generales de cooperación, coordinación, eficiencia en el uso de recursos públicos y lealtad institucional.



(El Ararteko con el Síndico Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz)

■ Una delegación de la institución del Ararteko participó en León en las XXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo que tuvieron como tema central el impacto social y medioambiental de la actividad urbanística. Ante la carestía y la dificultad de acceso a una vivienda digna para muchos colectivos sociales y el deterioro de los valores ambientales consecuencia de los actuales modelos urbanísticos, los defensores consideran que los poderes públicos deben impulsar y garantizar determinados valores constitucionales como el acceso a una vivienda digna o la protección del medio ambiente. Entre los ejes de actuación que, en opinión de los defensores, corresponde impulsar a las administraciones públicas, destaca el potenciar la legitimidad democrática del urbanismo, pasando del urbanismo de los promotores al urbanismo de la ciudadanía.



(Lamarca con Enrique Múgica)

■ Iñigo Lamarca asistió al XI Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y al Seminario Internacional “*Los derechos económicos, sociales y culturales y los defensores de los derechos humanos*” celebrado en Buenos Aires -Argentina-. El principal objetivo de la FIO es constituir un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y el fortalecimiento de la figura del Ombudsman y ampliar la cultura de los derechos humanos en los países iberoamericanos.

■ Quien fuera primer Ararteko Juan San Martín fue nombrado Hijo Predilecto de Eibar, a título póstumo, por su trayectoria vital. Familiares y representantes de diversas instituciones y del ámbito de la cultura asistieron al acto de homenaje en el que Iñigo Lamarca destacó la gran labor que realizó Juan San Martín al frente de la institución del Ararteko, guiado por “el humanismo, la independencia y la honestidad”.

■ La adjunta al Ararteko Julia Hernández asistió al V Seminario de los Defensores del Pueblo Regionales de los estados miembros de la UE celebrado en Londres. El tema central del seminario fue “*Trabajando unidos en la promoción de la buena administración y la defensa de los derechos de los ciudadanos*”.

■ El Ararteko, junto con otros representantes

de instituciones vascas, se reunió con la Premio Nóbel de la Paz Wangari Muta Maathai en el transcurso de la visita que la profesora Maathai realizó a Euskadi donde ofreció una conferencia sobre el medio ambiente como derecho humano y cimiento esencial para la paz. Distinguida en 2004 con el Premio Nóbel de la Paz por su contribución al desarrollo sostenible, la democracia y la paz, Wangari Maathai ha movilizado durante tres décadas a las mujeres africanas a plantar alrededor de 30 millones de árboles.



(La Premio Nóbel de la Paz Wangari Muta Maathai)

■ El Observatorio Internacional de justicia juvenil organizó su II Conferencia Internacional sobre “*La justicia juvenil en Europa: un marco para la integración*”. La adjunta al Ararteko acudió a este encuentro celebrado en Bruselas, así como al I Congreso Europeo sobre “*Programas de cumplimiento de medidas judiciales para menores*” organizado en Sevilla por la Junta de Andalucía y la Asociación Meridianos.

■ Julia Hernández asistió en junio en Viena a la reunión de la Región Europea del IOI, organizada por el International Ombudsman Institute.



(Julia Hernández con Defensores del Pueblo)

LOS DEFENSORES DEL PUEBLO CONSIDERAN NECESARIO ALCANZAR ACUERDOS ENTRE LAS DISTINTAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS RESPECTO A LOS MENORES NO ACOMPAÑADOS

Los defensores del pueblo, reunidos en León para celebrar las XXI Jornadas de Coordinación, hicieron pública una declaración sobre la responsabilidad de las administraciones respecto a los menores no acompañados. En este sentido, con independencia de los retos que la inmigración supone para el diseño y desarrollo de políticas sociales, las defensorías coinciden en subrayar la necesidad de alcanzar acuerdos entre las distintas administraciones públicas del Estado en un tema tan importante desde el punto de vista de los derechos de los menores. Consideran que es una obligación inexcusable de las administraciones públicas velar por el interés primordial del menor, tal como se establece en la Convención de los Derechos del Niño, y atender sus derechos como los de cualquier otro ciudadano menor de edad que se

encuentre en territorio español. Los defensores recuerdan, asimismo, que el ordenamiento jurídico español establece, claramente, que los menores son ante todo menores, principio que debe prevalecer sobre la condición de extranjero. Además los defensores del pueblo recomiendan algunas acciones dirigidas a reforzar el cumplimiento de los derechos de los menores. Entre los principios de actuación destacan la necesidad de asumir de forma inmediata, por parte de las administraciones públicas competentes, la tutela del menor; empezar a documentar al menor y tramitar su residencia; no repatriarlo a su país de origen salvo que haya garantías de su reintegración en el núcleo familiar y desarrollar los recursos necesarios para favorecer el desarrollo integral y facilitar la inserción del menor en la sociedad de acogida.

B E C A S D E INVESTIGACIÓN

■ Se ha adjudicado una beca de investigación aplicada a Inmaculada Múgica Flores que realizará un estudio sobre la invisibilidad de las lesbianas en la CAPV. En concreto, a través de entrevistas, analizará cómo viven las mujeres lesbianas su vida afectiva y sexual en Euskadi, cuál es el grado de visibilidad de su orientación sexual y en qué medida esto incide en el proceso de normalización social del lesbianismo.

■ También en 2006 el Ararteko ha adjudicado una beca de investigación a José Zarauz Richter. Este trabajo tratará sobre el padrón municipal: naturaleza, régimen legal, efectos, etc. y las dificultades que tienen, en algunos casos, las personas extranjeras para inscribirse.



(Defensores del Pueblo)

VISITAS DE ESCOLARES

Como ya viene siendo habitual, la institución del Ararteko ha colaborado, a lo largo de todo el año, con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del *Informativo Gasteiztxo*. Alumnos y alumnas de distintos centros educativos de la capital alavesa nos visitan periódicamente y, convirtiéndose en periodistas, recopilan datos e informaciones relacionadas con la actividad de la institución para elaborar, posteriormente, un programa de radio, de televisión o un periódico.



(Participantes en el programa Gasteiztxo)

CONCURSO DE REDACCIÓN

El ararteko Iñigo Lamarca y la adjunta Julia Hernández hicieron entrega de los premios del *II Concurso de trabajos escolares "Nuestros derechos"*, en un acto que tuvo lugar en la sede de la institución en Vitoria-Gasteiz. La convocatoria de este

concurso se hizo extensiva a todos los centros escolares de la Comunidad Autónoma del País Vasco, que presentaron todo tipo de trabajos escolares: cartas, redacciones, comics, diarios, cuentos, etc. En el acto participaron también la delegada

de Save the Children Eva Silván y la presidenta de UNICEF País Vasco Teresa Infante, como miembros de la comisión que valoró los trabajos presentados.



(Entrega de premios del concurso de redacción)

¿Necesitas defender tus derechos ?

ACUDE A LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO

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

¿QUÉ ES ?

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

¿QUÉ HACEMOS ?

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

¿CUÁNDO SE DEBE ACUDIR ?

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

¿CUÁNDO NO HAY QUE ACUDIR ?

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

¿CÓMO PRESENTAR LAS QUEJAS ?

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

¿DÓNDE ACUDIR ?

Oficinas de atención directa

En Álava

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

En Bizkaia

Edificio Albia. San Vicente, 8 - Planta 11 • 48001 Bilbao
Tel.: 944 23 44 09 • Fax: 944 24 18 44

En Gipuzkoa

Avda. de la Libertad, 26 - 4º • 20004 Donostia - San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88 • Fax: 943 42 72 97

Si necesitas más información, llámanos

Zure eskubideak defendatu beharra daukazu ?

ARARTEKORA JO DEZAKEZU

- Euskal administrazio publikoak zurekin gehiegikeriaz, legez kanpo, nahikeriaz, berezkeriaz, oker edo zabarkeriaz jokatu duen ikertzeko.
- Udalak, Aldundiak edo Eusko Jauriritzak oker jokatu badu, zure arazoa konpon dezan.
- Guztion onerako hobekuntzak gomenda ditzan.

ZER DA ARARTEKOA ?

- Euskadiko Herri Defendatzailea da.
- Erakunde **independientea** da.
- **Dohain** eskaintzen den zerbitzua.

ZER EGITEN DU ARARTEKOAK ?

- Pertsonak babestu euskal administrazio publikoen kontra.
- Herritarren eta administrazioaren arteko bitartekari izan.
- Legez kontrako egoerak galerazteko begiratu eta lan egin.
- Konponbideak proposatu eta legeak aldatzera bultzatu.
- Eusko Legebiltzarrari bere lanaren berri eman.

NOIZ JO ARARTEKORA ?

- Administrazio batekin edo haren menpeko zerbitzu publiko batekin arazoren bat duzunean.
- Zerkusirik duen administrazioaren aurrean erreklamatu ondoren, erantzunik edo konponbiderik lortu ez duzunean.
- Momentu horretatik hasita, urtebeteko epearen barruan.

NOIZ EZ JO ARARTEKORA ?

- Pertsona partikularren arteko auzia denean.
- Gaia auzitara eraman denean.

NOLA EGIN KEXAK ?

- Norberaren datuak (izen abizenak, helbidea eta telefono zenbakia), agiri baliagarrien kopia eta, ahal denean, kexaren arazoia azaltzen duen idaztia eman.
- Arartekoari zuzendutako gutunaren bidez (Prado, 9 - 01005 Vitoria/Gasteiz).
- Internet bidez: www.ararteko.net
- Norbera hiru bulegoetako batera joanez.

¿NORA JOAN ?

Harrera zuzeneko bulegoak

Araban

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

Bizkaian

Albia Eraikina. San Vicente, 8 - 11 solairua • 48001 Bilbao
Tel.: 944 23 44 09 • Faxa: 944 24 18 44

Gipuzkoan

Askatasun hiribidea, 26 - 4gn • 20004 Donostia - San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88 • Faxa: 943 42 72 97

Dei iezaguzu argibide gehiago behar baduzu



ARARTEKO