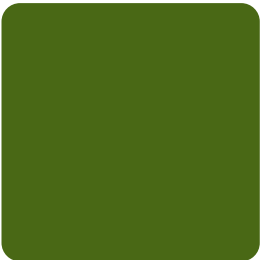
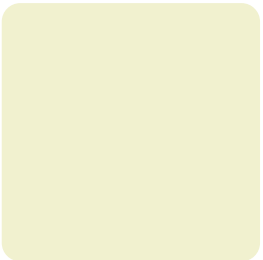
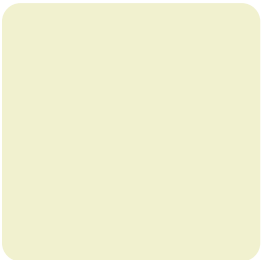
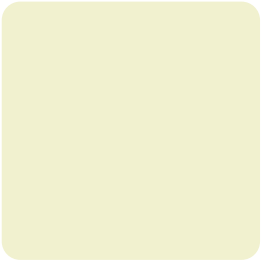
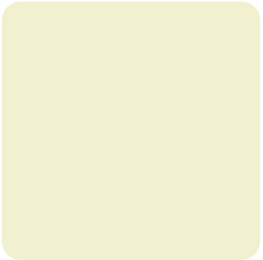
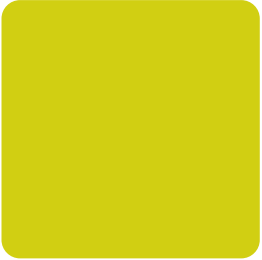
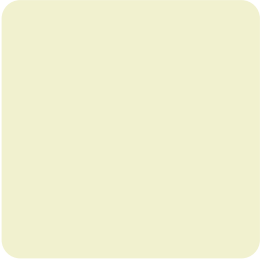
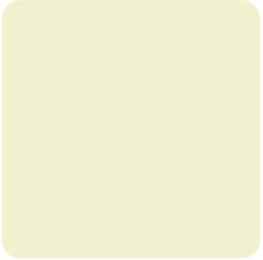
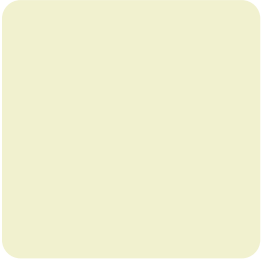


# aRarteko

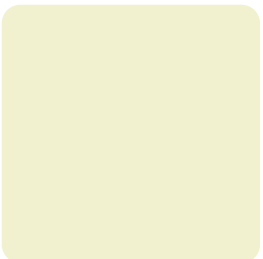
Herriaren Defendatzailea *Defensoría del Pueblo*

Nº 13

Resumen del Informe al Parlamento Vasco 2010



“la dign  
persona, l  
inviola  
le son i  
el libre d



## SUMARIO

PRESENTACIÓN	05
DATOS GENERALES	06
DERECHOS DE LAS PERSONAS	08
ACTUACIONES	16
INFORMES EXTRAORDINARIOS	22
RECOMENDACIONES	24
LA OFICINA DE LA INFANCIA	30
OTRAS ACTIVIDADES:	32
_ PUBLICACIONES	32
_ JORNADAS Y ACTOS	33
_ VISITAS	37
INFORMACIÓN DE INTERÉS	38



Una vez me hayas leído  
por favor depositame en  
el contenedor azul.





*Gizaki guztiak libre eta eskubide  
berdin jantzen dira*

*Todos los seres humanos  
nacen libres e iguales.*



Iñigo Lamarca - Ararteko

## PRESENTACIÓN

En estas páginas pretendemos ofrecer una visión global de las actuaciones y **actividades realizadas por el Ararteko a lo largo de 2010**, y que son el resultado del excelente trabajo realizado por las 52 personas que trabajamos en la Defensoría del Pueblo de Euskadi.

Me gustaría destacar que, en los últimos meses, han empezado a plasmarse los **objetivos programáticos** del Ararteko para el período **2010-2014**, fijados tras un proceso de reflexión estratégica puesto en marcha después de haber sido reelegido por el Parlamento Vasco para un segundo período de cinco años. Entre dichos objetivos programáticos, cabe destacar el del establecimiento de una **nueva organización** y de una **nueva estructura** o mapa de áreas del Ararteko, para una plena optimización de sus recursos humanos y una mejora continua de sus servicios. Esta nueva organización y estructura del Ararteko ha sido ya operativa durante 2010. En este sentido, quisiera resaltar la constitución de la **Oficina de la Infancia y la Adolescencia**, con el objetivo de sistematizar y proyectar mejor el trabajo que el Ararteko lleva a cabo en relación con las realidades y los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Además de la tramitación de las quejas, la institución del Ararteko continuó el pasado año con la **publicación de informes extraordinarios** sobre colectivos y situaciones que, en nuestra opinión, deben ser atendidos con particular énfasis para que el ejercicio de los derechos en Euskadi tenga la debida salvaguarda para toda la ciudadanía en condiciones de igualdad.

Junto con los informes extraordinarios, el Ararteko desarrolló una **gran variedad de actividades** concernientes a colectivos o grupos de personas que se hallan, en lo que respecta al ejercicio de sus derechos fundamentales, en una situación de riesgo o de vulnerabilidad. Así, se llevaron a cabo diferentes iniciativas: reuniones con organizaciones sociales y con responsables de diferentes administraciones públicas; participación en jornadas, seminarios y congresos; becas de investigación, etc. Todos estos instrumentos nos permiten recoger información precisa y actualizada sobre las mencionadas situaciones para poder formular recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas competentes.

Por otra parte, como institución defensora de los derechos humanos, desde el Ararteko debemos subrayar con especial énfasis la **necesidad de reforzar la cultura de los derechos humanos**, de forma que tanto los poderes públicos como todos los ciudadanos y ciudadanas trabajemos en la promoción y en la consolidación del principio de respeto a los mismos. Me parece importante señalar, también, que la salvaguarda y **la mejora de los derechos humanos demandan la existencia de una ciudadanía comprometida**, exigente y fuertemente imbuida de los valores democráticos de respeto y defensa de los derechos. Hago votos porque en Euskadi demos en los próximos tiempos pasos decisivos en la buena dirección.



Iñigo Lamarca Iturbe  
Ararteko

## DATOS GENERALES

En términos globales, el **conjunto de actividades del Ararteko durante 2010** susceptibles de cuantificación (consultas telefónicas, visitas y quejas), es de **6.446**, lo que determina un incremento de un **3,75%** en relación con el año anterior.

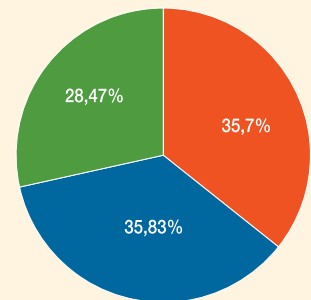
Se han atendido **4.528 consultas**, tanto telefónicas como de personas que han acudido a alguna de las tres oficinas de atención directa del Ararteko. El **número total de reuniones** en las oficinas ha sido **3.158**, de las cuales 734 se han materializado en queja, es decir, un 23,24%. Esto deja patente la labor previa que se realiza en las oficinas de atención directa, al no admitir reclamaciones que, por diversas razones, no van a poder ser investigadas por el Ararteko.

En el 2010 se han presentado **un total de 1.859 quejas** ante el Ararteko.

A lo largo del año se ha iniciado, además, **59 expedientes de oficio**. En cuanto a las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2010, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en el 32,44% de las quejas examinadas**. La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la queja en el 79,85% de las reclamaciones en las que, tras su estudio, se ha estimado que había alguna actuación incorrecta.

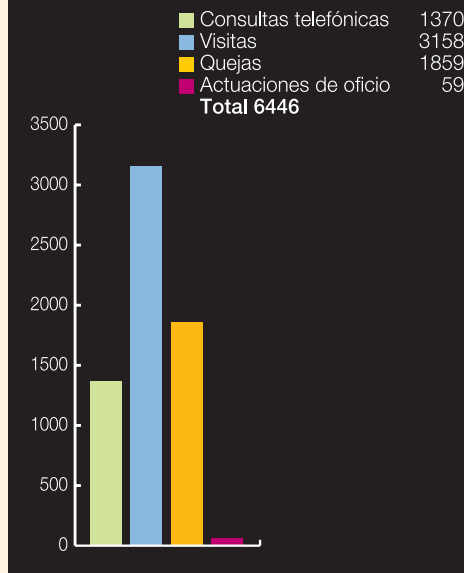
En función del área temática con la que se relacionan las quejas, observamos que en el año 2010 **aumentan, globalmente, las reclamaciones relacionadas con el ámbito social**. Se producen incrementos, también, en materia de tráfico, educación, servicios de las administraciones públicas y vivienda.

### Visitas materializadas en quejas

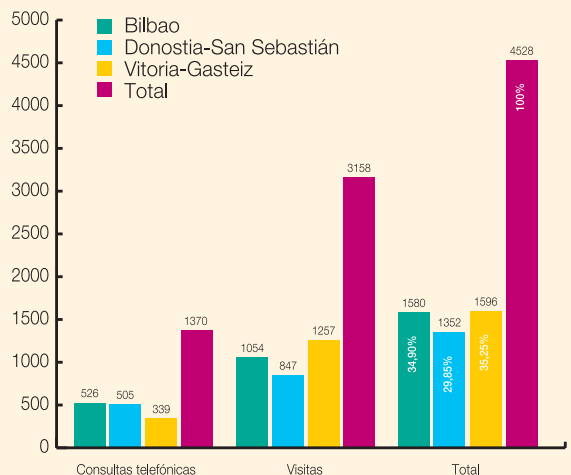


■ Bilbao 262  
 ■ Vitoria-Gasteiz 209  
 ■ Donostia-San Sebastián 263  
**Total 734**

### Actuaciones de la institución del Ararteko relacionadas con el servicio a la ciudadanía



### Número de consultas telefónicas y visitas en oficinas

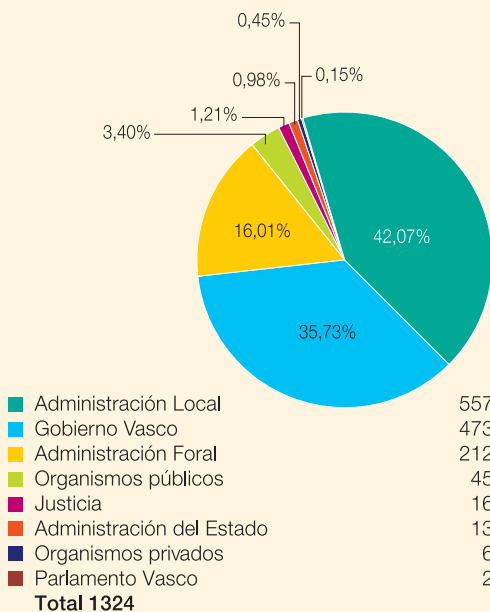


## actividad del Ararteko en cifras

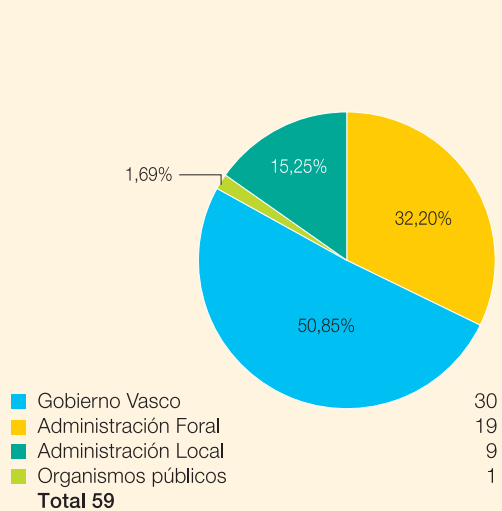
Los Ayuntamientos han sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido en 2010 (el 42,07%), seguido de las quejas sobre actuaciones del Gobierno Vasco (35,73%) y las Diputaciones Forales con un 16,01%. En cualquier caso, el hecho de que se analicen administraciones implicadas en los expedientes **no significa que hayan cometido actuación incorrecta** alguna sino, simplemente, que alguna de sus intervenciones ha sido motivo de queja.

La encuesta que cumplimentan de forma voluntaria y anónima las personas que han presentado una queja revela que **la intervención del Ararteko**, es decir, el interés demostrado, la disponibilidad, las gestiones realizadas, etc., **es considerada como muy o bastante positiva** (80,87% de quienes han respondido), incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable.

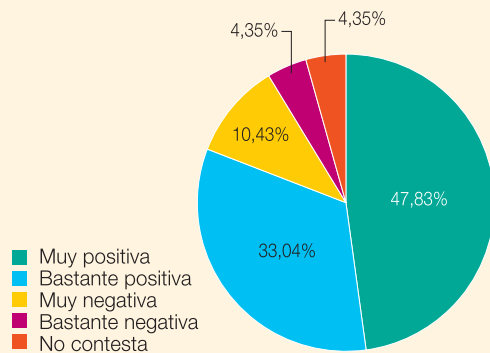
Distribución de los expedientes de queja concluidos según las administraciones afectadas



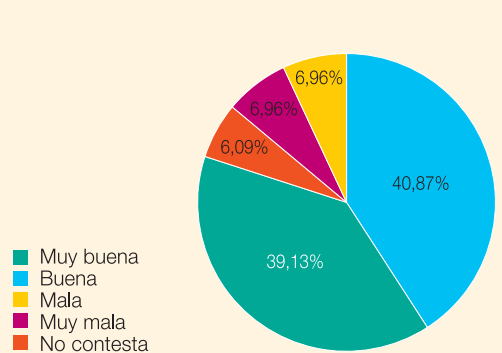
Distribución por administraciones afectadas de las actuaciones de oficio



¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko?



¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?



En las siguientes páginas reflejaremos la valoración que realiza el Ararteko referente a las actuaciones de las administraciones públicas vascas y a la eventual vulneración de los derechos en esas actuaciones. La mayor parte de las quejas presentadas las han motivado los denominados derechos sociales así como los posibles incumplimientos del artículo de la Constitución Española que impone a las administraciones públicas la obligación de actuar con arreglo al principio de eficacia y con sometimiento pleno a la ley y al derecho, sirviendo con objetividad los intereses generales.

A la ciudadanía le asiste el derecho a una buena administración y no han faltado algunos supuestos en los que las quejas se plantean sobre posibles incumplimientos de alguno de los llamados derechos fundamentales y libertades públicas.

La institución del Ararteko considera como referente fundamental para valorar la situación de la protección de los derechos en la CAPV el artículo 10 de la Constitución que dice:

“la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social”

Por ello, todas las actuaciones del Ararteko están guiadas por una salvaguarda radical de la dignidad de las personas y de los valores democráticos.





### DERECHO DE IGUALDAD

Siempre hemos considerado que los valores de igualdad y de respeto a la dignidad humana exigen una especial atención a la situación de aquellas personas que son susceptibles de poder sufrir una mayor vulnerabilidad de sus derechos: personas inmigrantes, personas mayores, menores, personas con discapacidad física y psíquica, enfermos crónicos, personas en situación de grave exclusión social...

La igualdad material sigue siendo un objetivo a alcanzar por muchos ciudadanos y ciudadanas vascas, para lo que es preciso remover los obstáculos que impiden una igualdad real y efectiva de todas las personas y grupos. Muchas de las quejas, de una manera directa o indirecta, tienen relación con la posible vulneración del principio de igualdad.

En cuanto a la **igualdad de mujeres y hombres**, es preciso señalar que la manifestación más grave de la discriminación por razón de género es el preocupante fenómeno de la violencia sexista que supone un ataque intolerable a la dignidad, libertad e integridad física de las mujeres. En este sentido, nos encontramos con la ineficacia e insuficiencia de cierta normativa protectora, la falta de preparación especializada de algunos servicios sociales de base, la dispersión de la respuesta institucional, las disfunciones que pueden generarse en el marco de los procesos judiciales, la ineficacia de las órdenes de alejamiento, la rigidez de ciertos supuestos de hecho y la necesidad de ofrecer una atención especial a las mujeres inmigrantes por su mayor vulnerabilidad en este ámbito.

Además, nos preocupa la situación de desprotección y vulnerabilidad en la que se encuentran las mujeres que trabajan en el mundo de la **prostitución** y la exclusión de las mujeres de ciertos **actos festivos**.

Las **personas de origen extranjero y las minorías culturales** constituyen uno de los grupos susceptibles de una mayor vulneración de sus derechos, especialmente cuando se encuentran en situación administrativa irregular.

En un momento de crisis como el actual resulta alarmante que se haya extendido un **discurso social**, no está basado en estudios rigurosos, que relaciona inmigración con delincuencia y con el uso abusivo y fraudulento de servicios públicos y prestaciones. Un elemento que dificulta el progreso y la integración de las personas extranjeras es la falta de recursos eficaces para la **lucha contra la discriminación**. En este sentido, es preocupante que siga sin aprobarse el **reglamento** de aplicación de la ley de derechos y deberes de los extranjeros en España y su integración social y que tampoco se haya aprobado en la CAPV el **III Plan Vasco de Inmigración**. Por otra parte, las políticas públicas deben ajustarse a las necesidades y situación de la población extranjera y tener

en cuenta, entre otras cuestiones, la edad, el género y su situación de vulnerabilidad como es el caso de menores.

Las personas pertenecientes al **pueblo gitano** han sido tradicionalmente un colectivo muy estigmatizado y que ha tenido un menor acceso a los servicios y oportunidades sociales. Este colectivo constituye uno de los grupos con mayor riesgo de exclusión social. El rechazo social, la discriminación laboral y la segregación escolar y residencial provocan la exclusión social de las personas gitanas.

También las **personas con discapacidad** encuentran graves dificultades para conseguir una igualdad efectiva con el resto de la población para acceder al mercado de trabajo, así como para su vida cotidiana, por la imposibilidad, en muchos casos, de acceder a los medios de transporte, o por la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas.

Las **personas de orientación homosexual, gays y lesbianas, y aquellas otras de identidad transexual y transgénero** han sufrido discriminación, además de estigmatización y exclusión social, debido a actitudes de homofobia y de heterosexismo exclusivo y excluyente, pese a los importantes avances legislativos que se han producido últimamente. Se considera necesaria una legislación de atención integral a las personas transexuales que vaya más allá de la cuestión sanitaria y de la estricta perspectiva de la identidad legal, y tenga en cuenta otros aspectos de su vida.



## DERECHOS FUNDAMENTALES Y LIBERTADES PÚBLICAS

La defensa del **derecho a la vida y a la integridad física** de la ciudadanía constituye una de las preocupaciones preferentes de la institución del Ararteko. Esta institución siempre ha denunciado la vulneración de estos derechos por parte de todos los grupos terroristas que han actuado o siguen haciéndolo en Euskadi.

Los poderes públicos deben dar una respuesta adecuada también a las personas sometidas a la llamada **violencia de persecución**. En este sentido, además de medidas públicas de reconocimiento y solidaridad, deben facilitar, cuando sea necesario, el acceso a asistencia psicológica o abordar problemas relativos a la vivienda o el empleo, originados por la situación de acoso que sufren.

También nos preocupan las denuncias que se formulan por presuntas prácticas asociadas a la **tortura o malos tratos** en dependencias policiales. En diciembre de 2004 el Ararteko hizo pública una Declaración en la que planteaba algunas medidas. Hacíamos hincapié, entre otras propuestas, en la necesidad de profundizar en una labor preventiva de supervisión constante de las prácticas policiales, con el fin de establecer los mecanismos que eviten la práctica de malos tratos o torturas por cuerpos policiales o, en su caso, permitan descubrir y sancionar las actuaciones ilícitas. Transcurridos seis años de la presentación de esta declaración, esta institución ha considerado oportuno elaborar un estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y ha propuesto algunas mejoras. Entre ellas, insistimos en la necesidad de la grabación audiovisual de la detención.



En cuanto a los **derechos de las personas detenidas**, en los últimos años hemos recibido quejas que denuncian un trato policial indebido o un uso desproporcionado de la fuerza por agentes de la Ertzaintza o por policías municipales en actuaciones desarrolladas fuera de las dependencias policiales. Parece que, en algunos casos, **no se están cumpliendo los mecanismos preventivos y de control** que hemos señalado en nuestras recomendaciones para detectar esas situaciones y evitar que puedan producirse y que tampoco se han establecido mecanismos para prevenir y controlar que los agentes puedan abusar de la potestad que el ordenamiento jurídico les otorga para formular un atestado o una denuncia.

Se han planteado, también, cuestiones relacionadas con las **detenciones no comunicadas**, como su duración, en algunos casos debido a la condición de extranjera de la persona detenida, el incumplimiento de los derechos a la asistencia letrada y a comunicar la detención, y el registro corporal con desnudo integral.

Por otra parte, cada vez es mayor la exigencia ciudadana de que se garantice el **derecho a la intimidad y la protección de los datos de carácter personal** que son utilizados por las distintas administraciones. El respeto a la confidencialidad es exigible ante la evidencia del gran número de ficheros con datos de carácter personal, sean o no tratados por medios informáticos, y sean calificados o no como especialmente protegidos. A lo largo del año se han producido varios casos de filtración a los medios de comunicación de datos o circunstancias personales procedentes de expedientes judiciales, cuya difusión, particularmente cuando afectaban a menores, violaba, a nuestro juicio, el derecho a la intimidad.





También en el **ámbito sanitario**, los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica continúan siendo objeto de queja de pacientes que ven limitado su derecho de acceso.

Por otra parte, la institución del Ararteko trata de asegurar el respeto por parte de las administraciones públicas vascas de los principios de igualdad, mérito y capacidad que, por expreso mandato constitucional, deben presidir el **acceso a los empleos públicos**.

Las diferentes administraciones públicas vascas deben cuidar cada vez más la organización de **los procesos selectivos**, de tal modo que se extremen al máximo las garantías de una concurrencia en condiciones de igualdad de todos los aspirantes interesados.

Otro de los derechos fundamentales de todas las personas es el **derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales** en el ejercicio de sus intereses legítimos sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

La excesiva dilación de los procesos judiciales, el trato dispensado por el personal al servicio de la **Administración de Justicia** o errores y negligencias en el funcionamiento han sido los principales motivos de queja en este sentido.

En algunos casos, se plantean supuestos en los que algunas circunstancias personales no habían sido tenidas en cuenta a los efectos de ejecución de las penas o medidas que les habían sido impuestas, básicamente, procesos de reinserción sociolaboral, minoría de edad penal de extranjeros y problemas graves de salud mental.

Respecto al **régimen sancionador de tráfico**, preocupa el uso de fórmulas genéricas ya preimpresas en los propios boletines de denuncia, por su vinculación con el derecho de defensa. Esta práctica resulta especialmente inadecuada cuando las denuncias se refieren a infracciones en las que no es posible recabar otras pruebas que no sean las versiones enfrentadas de denunciante y denunciado.

En el **procedimiento de acceso a las viviendas protegidas**, venimos destacando en los últimos años los problemas de indefensión que se generan a las personas solicitantes de VPO, con motivo de las formas de notificación y comunicación que el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales emplea en sus relaciones con estos ciudadanos y ciudadanas.

El mandato constitucional establece que las penas de **privación de libertad** vayan dirigidas hacia la reinserción social. Consideramos fundamental la colaboración entre las administraciones central y autonómica para aprovechar al máximo las posibilidades que ofrece la vigente normativa sobre la ejecución penal. En este sentido, valoramos muy positivamente la apuesta del Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco por los **itinerarios de inserción sociolaboral**, que pretenden dotar a la persona de herramientas para que la actuación del sistema penal ayude a mejorar su inserción en la sociedad.

Una de las grandes carencias del sistema penitenciario, sin embargo, es la falta de una adecuada **atención psiquiátrica**, lo que se agrava por la alta incidencia de patologías duales entre las personas privadas de libertad.

En el **ámbito educativo**, es importante que la Administración apueste por asegurar la participación de todos los agentes educativos en la realización de una planificación adecuada a las necesidades educativas reales de la ciudadanía. A estos efectos, es determinante el papel de las comisiones territoriales de seguimiento al que se encomienda la revisión anual de la situación del mapa escolar. Esta labor planificadora es particularmente necesaria en el primer **tramo de 0 a 2 años**, en el que también tienen un papel relevante las entidades locales.

Además, hay que propiciar una mayor coordinación entre servicios educativos como respuesta a las necesidades educativas especiales.



## DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Si analizamos al sistema tributario, el impuesto que más quejas suscita es el **IRPF**. En cualquier caso, las normas forales que regulan este impuesto en los tres territorios forales han ido incorporando novedades y, con el tiempo, su aplicación está siendo poco problemática.

Como en años anteriores, la aplicación restrictiva de la exención para las personas con discapacidad que establece la normativa que regula el **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica** ha supuesto un buen número de reclamaciones.

También hemos recibido un número elevado de quejas que denuncian el abuso por parte de las administraciones de la figura del **silencio administrativo**, negando una respuesta expresa y motivada a los recursos y reclamaciones de los contribuyentes.

El contenido del **derecho a la propiedad privada** viene delimitado por la función social que constitucionalmente se atribuye a este derecho. Por ello, la limitación que sufre el propietario de un terreno para construir y la obligación de utilizar el suelo conforme al planeamiento urbanístico municipal se justifica por el interés social que supone un desarrollo racional de nuestras ciudades y pueblos.

Los derechos y deberes de los propietarios de suelo se ejercen de acuerdo con la legislación urbanística en cada caso. Algunos propietarios cuestionan las legítimas actuaciones de los ayuntamientos denegando licencias para realizar obras o cambios de uso que resultan contrarias al planeamiento municipal.

La figura de la **responsabilidad patrimonial** que supone que la ciudadanía tiene derecho a ser indemnizada por las lesiones sufridas en su patrimonio como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, sigue siendo objeto de muchas quejas. Las administraciones públicas en general se muestran muy reacias a admitir la responsabilidad por los daños causados. A menudo, las personas que presentan las quejas entienden que, además del perjuicio que han sufrido en sus bienes o derechos, las administraciones concernidas no dan respuesta a sus pretensiones de indemnización, o no motivan de manera adecuada las reclamaciones presentadas.

## DERECHOS SOCIALES

La familia constituye la base de referencia de la mayoría de las personas y juega un papel protagonista para la atención a menores, mayores o personas en situación de necesidad especial, enfermedad o dependencia. La **evolución de la familia tradicional hacia otros modelos de familia**, como las familias monoparentales, homoparentales, separadas o reconstituidas, merece una atención específica para promover su plena igualdad.

Es necesario impulsar la atención a las familias numerosas y protección de las familias monoparentales.



Es preciso abordar medidas de apoyo a la **conciliación de la vida laboral y familiar** de los y las trabajadoras autónomas que en estos momentos no tienen cobertura en la normativa vigente. También que las normas reguladoras de las condiciones de trabajo del personal de las administraciones públicas incluyan medidas para la flexibilización y reordenación del tiempo de trabajo y solventar dudas interpretativas que se suscitan en la normativa vigente.





La institución del Ararteko se ha pronunciado a favor de la corresponsabilidad parental en parejas separadas.

Además, queremos llamar la atención sobre la situación de los menores en aquellas familias en las que existe violencia de género.

En relación con el ámbito de la **infancia en riesgo o situación de desprotección**, es necesario que, en especial desde los servicios municipales, se realice una apuesta más decidida por la intervención y apoyo a las familias.

La situación de los **menores extranjeros no acompañados** es particular. La problemática más recurrente, en estos casos, tiene que ver con protocolos de acogida diferentes y con criterios distintos en cada Territorio Histórico, en especial en lo referido a la determinación de su edad.

En cuanto a los **menores infractores**, sigue siendo muy preocupante la alta proporción de menores que provienen de los sistemas de protección y el continuo crecimiento de los delitos de violencia en la familia y contra la pareja.

Respecto a la **escolarización de determinados colectivos con necesidades educativas especiales** es necesario dar una respuesta adecuada a las necesidades de los alumnos con discapacidad; del alumnado perteneciente a la población inmigrante, de los niños, niñas y adolescentes del pueblo gitano y de la población socialmente desfavorecida.

La atención a la **salud mental infantojuvenil** viene constituyendo una de las necesidades más acuciantes de la atención del derecho a la salud de los y las menores. Sin duda, el colectivo de menores con problemas de salud mental es uno de los emergentes en el momento actual en la sociedad. Por ello, hay que profundizar en la coordinación entre administraciones para dar respuesta a las necesidades de este colectivo.

**El acoso escolar entre iguales** es un fenómeno que exige un tratamiento continuo, dada su gravedad, y en el que juegan un papel importante las familias, los planes de convivencia y otros instrumentos articulados por los

centros educativos. Como dato positivo destaca que en los últimos años va disminuyendo el número de casos de maltrato escolar denunciados ante la Inspección de Educación.

Es preocupante el incremento de las situaciones de **pobreza infantil**.

En cuanto al **derecho a la salud**, las cuestiones que preocupan a los pacientes no sólo se refieren a la asistencia médica, sino también a aspectos instrumentales como las listas de espera, la cartera de servicios o el procedimiento de acceso a prestaciones.

Las quejas recibidas en relación con las **listas de espera** han tenido que ver con tratamientos, en especial de infertilidad, intervenciones quirúrgicas, consultas con especialistas y realización de pruebas. También se ha puesto de manifiesto en algunas quejas la falta de algunos especialistas, como los pediatras.

En relación con las **personas con enfermedades crónicas**, la mejora del sistema sólo es posible si se tiene en cuenta que la atención primaria, los hospitales y los servicios sociales son interdependientes. Los ingresos y tratamientos involuntarios son cuestiones especialmente sensibles si nos referimos a las **personas con enfermedad mental**.

Tenemos **derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado**. Un número importante de las quejas recibidas en materia medioambiental tienen que ver con las molestias que padecen los ciudadanos y ciudadanas por los ruidos, olores y humos generados por las denominadas **actividades clasificadas** que están sometidas al régimen de autorizaciones municipales.

Las quejas más frecuentes relacionadas con la **contaminación acústica** son las que denuncian las molestias ocasionadas por los ruidos que producen los establecimientos de hostelería. También están las quejas referidas a los ruidos ocasionados por la utilización de lonjas comerciales como locales de reunión de grupos de jóvenes.

Al parecer, en muchos de estos supuestos se está produciendo una dejación o excesiva pasividad en la adopción de medidas para paliar las molestias ocasionadas por estas actividades por parte de los ayuntamientos.





La ciudadanía siente preocupación por la **contaminación electromagnética** por la emisión de ondas que provocan las antenas e instalaciones de telefonía móvil y televisión, las redes de distribución de energía eléctrica o los sistemas de conexión a Internet por wifi.

El Ararteko ha planteado una recomendación de carácter general sobre la **transparencia y el derecho de acceso a la información**, que tiene una especial relevancia para el medio ambiente. Consideramos que la **participación ambiental** es un elemento esencial para garantizar una correcta decisión cuando todavía están todas las alternativas abiertas.

Uno de los problemas más importantes de una parte significativa de la ciudadanía vasca es la existencia de una dificultad objetiva para acceder a una vivienda digna.

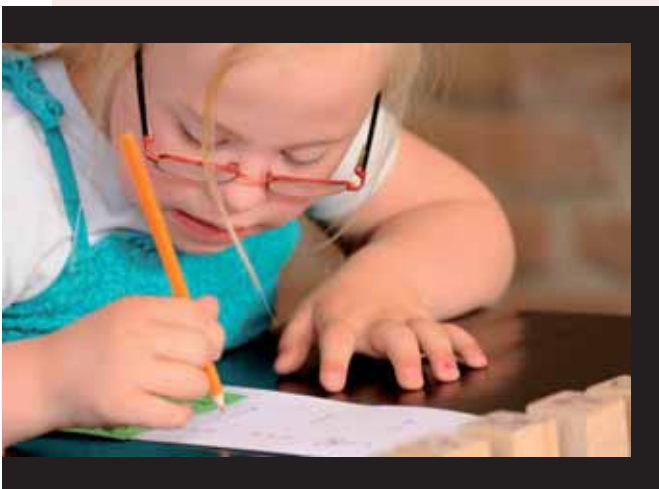
El **derecho al disfrute de una vivienda digna** y adecuada se ha visto, en los últimos tiempos, claramente limitado como consecuencia de la situación de crisis económica. Además, las “medidas anticrisis” adoptadas por las administraciones públicas vascas se han demostrado insuficientes para responder a la demanda de vivienda de protección pública existente y para afrontar las situaciones de especial necesidad de vivienda que se están manifestando con mayor intensidad en el actual contexto económico.

Por ello, la Administración de la Comunidad Autónoma Vasca junto con las administraciones forales y locales, deben coordinar sus políticas sociales y de vivienda pública para paliar los efectos negativos que la crisis está causando en el derecho al disfrute de una vivienda digna y evitar situaciones de exclusión social. La actual crisis debe ser considerada como una oportunidad para que las administraciones públicas vascas reflexionen y analicen la manera de innovar los programas y políticas de vivienda para asegurar a toda la ciudadanía una vivienda digna y adecuada.

Las **personas con discapacidad** siguen encontrando grandes dificultades en su vida cotidiana para poder desarrollarla en condiciones de igualdad, por problemas de accesibilidad urbana a edificios de uso público, de acceso al transporte o a un empleo.

La **accesibilidad al medio físico o entorno urbano** y a las edificaciones sigue siendo objeto de numerosas denuncias por parte de las personas con discapacidad en esta institución. Año tras año venimos reclamando de las administraciones públicas y, en especial de los ayuntamientos, un análisis en profundidad de las distintas alternativas para instalar soluciones técnicas dirigidas a resolver los problemas de accesibilidad de los entornos urbanos. En este sentido, se insiste en la necesidad de primar aquellas instalaciones que puedan ser utilizadas por toda la ciudadanía en condiciones de igualdad.





Aun cuando se han producido importantes avances, la accesibilidad universal al **transporte público** continúa siendo una de las principales reivindicaciones de las personas con discapacidad y un gran reto al que se enfrentan los operadores de las empresas que gestionan los servicios de transporte público.

La **educación** y la formación en igualdad de oportunidades es otro de los pilares fundamentales del sistema para que las personas con discapacidad puedan integrarse en la sociedad de manera plena y activa. No obstante, la realidad educativa está aún lejos de alcanzar dicho objetivo.

La normativa **tributaria** recoge beneficios fiscales con los que pretende, por una parte, compensar el mayor gasto en el que incurrir las familias en cuyo seno hay una persona con discapacidad y por otra, atender la menor capacidad económica que afecta a estas familias. Sin embargo, la aplicación de los beneficios existentes, en numerosas ocasiones, queda condicionada a interpretaciones formalistas.

Por último queremos señalar que la adopción de las medidas técnicas que garanticen la **accesibilidad en la comunicación** sigue siendo una asignatura pendiente en la Comunidad Autónoma Vasca. Así, en relación con la accesibilidad al transporte público, se constata la ausencia total de los medios que permitan garantizar la accesibilidad a las personas con dificultades de comunicación.

También se ha podido comprobar la falta de medios técnicos que faciliten la información y la comunicación en los lugares donde se encuentran los puntos de atención en los edificios públicos, en el acceso a los recursos educativos, sanitarios y sociales.

El **colectivo de personas mayores** constituye un grupo cada vez más amplio, casi un 20% de la población vasca, debido al aumento en la esperanza de vida y resulta, además, muy heterogéneo, porque agrupa tanto a personas con autonomía personal y con capacidad de participar activamente en la sociedad como a personas dependientes con una gran limitación de su autonomía personal.

Cobra cada vez más importancia la idea de **envejecimiento activo** y saludable, fomentando una vida activa y autónoma de las personas mayores, que redunde no sólo en una mayor calidad de vida de estas personas, sino que también contribuye a la sostenibilidad de los servicios sociales.

Preocupan, por otra parte, las situaciones de **maltrato a las personas mayores**, especialmente psicológico, una realidad que no acaba de aflorar, por lo que son necesarias medidas de prevención y detección. Sería conveniente que el Gobierno Vasco elaborara un plan de lucha contra los malos tratos a las personas mayores.

La necesidad de una atención sanitaria y social simultánea, coordinada y estable, ajustada al principio de continuidad de la atención, cobra especial importancia en relación con las personas mayores y de manera reseñable con las personas mayores dependientes. Por ello, resulta de gran interés el documento marco para la elaboración de las directrices de la **atención sociosanitaria** de la CAPV.

Se han puesto de manifiesto, una vez más, las importantes diferencias que existen en los importes de los precios públicos de las plazas residenciales para personas mayores, que fijan las tres diputaciones forales. Debería tenderse a homogeneizar esos precios públicos o, por lo menos, reducir las actuales diferencias.

Los **conflictos laborales en servicios residenciales** para personas mayores de titularidad pública pero de gestión privada ponen de manifiesto la necesidad de conciliar el legítimo derecho a la huelga de los trabajadores y el derecho a la salud y a la prestación del servicio de las personas mayores residentes, que constituyen la parte más vulnerable.



## NUEVA REGULACIÓN DE LA PRESTACIÓN ECONÓMICA PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR EN ÁLAVA EN EL CASO DE MÁS DE UN TITULAR DE LA AYUDA EN EL MISMO DOMICILIO

La normativa que regulaba la prestación económica para cuidados en el entorno familiar en Álava establecía que cuando hubiera más de una persona titular de esa ayuda en el mismo domicilio, su cuantía se reduciría en un 25% a cada una de ellas. En relación con ese aspecto, recibimos varias quejas de madres y padres con dos hijos e hijas menores, en situación de dependencia, que se veían afectados por esta medida. Nos expusieron las dificultades que se les presentan cada día en la atención a estos hijos e hijas, lo que hace extremadamente difícil -incluso, imposible- que puedan ser atendidas únicamente por una persona. Al analizar el caso encontramos esas **dificultades en situaciones tan cotidianas como el baño y el aseo diarios** o al utilizar el ascensor para ir al centro escolar o centro ocupacional (en el ascensor no caben dos sillas juntas y no pueden dejar a ninguno solo). Tampoco una sola persona puede transportar a sus dos hijos/as en su vehículo, porque si conduce ha de haber otra persona que se ocupe de ellas. Es decir, estas personas necesitan una **atención permanente** que no es posible dársela con una sola persona. Por otra parte, estas familias han de afrontar numerosos gastos extraordinarios (cierto mobiliario, vehículo especial, sillas de ruedas también especiales, etc.).

Además, uno de los cónyuges ha tenido que dejar su empleo para atender a sus hijas e hijos. En esta situación, el descuento que se aplicaba tenía un claro efecto negativo en la economía familiar.

El Ararteko inició una **intervención de oficio** con la Diputación Foral de Álava, a quien trasladó numerosas consideraciones en defensa de la supresión del descuento mediante una modificación normativa. La Diputación accedió a lo solicitado, reflejándolo en una **nueva regulación de la prestación**, en la que ya no se contempla tal descuento.



## LA COORDINACIÓN ENTRE LOS SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS EN NEONATOLOGÍA

Personal facultativo de pediatría-neonatología del Hospital de Basurto nos trasladó sus dudas sobre las indicaciones que habría ofrecer, desde la Unidad Neonatal, a la familia de un bebé nacido prematuro, bajo peso o alto riesgo para el padecimiento de discapacidad. Sin duda, un claro supuesto de **coordinación entre los servicios sociales y sanitarios**, indispensable para ofrecer una atención integral a las criaturas afectadas y sus familias.

Según la Diputación Foral de Bizkaia estos bebés estaban siendo evaluados de acuerdo con la escala de valoración específica y estaban obteniendo el reconocimiento de su situación de dependencia. En muchos casos se estaba pautando una prestación económica y servicios de atención temprana. Nos pareció conveniente sugerir una necesaria relación entre el ente foral y el Hospital de Basurto. De hecho, nos consta que se celebró una reunión y que, fruto del encuentro, se ha puesto en marcha un **procedimiento de actuación socio-sanitaria** con la participación de las secciones de Neonatología, Pediatría y Trabajo Social en el Hospital de Basurto, para **favorecer la comunicación** con los pacientes y entre los sistemas sanitario y social.

Por otro lado, hemos conocido también el **proyecto Hera**, que nació como una **iniciativa de trabajo desarrollada íntegramente en el terreno de la neonatología**, con un planteamiento multidisciplinar, involucrando e incluyendo a todos los agentes implicados en esta materia. Según los datos con los que contamos, en este proyecto están participando profesionales de neonatología, enfermería y psicología de diversos hospitales del Estado español, entre ellos, el Hospital de Cruces.







## LA SUPRESIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN JURÍDICO-SOCIAL A PERSONAS EXTRANJERAS

En 2010 hemos realizado varias actuaciones de oficio que afectan a población extranjera, como es la relativa a la **supresión del servicio de atención jurídico-social a personas extranjeras, HELDU**, por parte del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco.

El programa se puso en marcha en 2002 y estaba prevista en el I Plan y en el II Plan Vasco de Inmigración. La supresión del programa HELDU se hizo **sin haberse aprobado un nuevo plan de inmigración**. Las principales personas destinatarias del servicio eran personas extranjeras sin autorización de residencia que viven en alguno de nuestros municipios, menores en situación de desamparo, jóvenes ex tutelados o con algún tipo de medida y bajo la supervisión reeducativa de justicia juvenil del Gobierno Vasco; mujeres víctimas de maltrato, etc. En definitiva, colectivos muy vulnerables y que están siendo atendidos por diversos servicios públicos. Pero estas personas tienen una necesidad clara de atención jurídica especializada. En consecuencia, trasladamos al Gobierno Vasco que la supresión de HELDU, sin haber puesto en marcha el nuevo modelo, había provocado una **situación de incertidumbre** a las personas usuarias y a quienes les atienden. Así mismo era necesario evitar que se resienta el nivel de atención y reforzar todas las medidas puestas en marcha con carácter transitorio. Señalamos, también, que **esta prestación debe mantenerse** en el nuevo modelo que se está gestando porque está orientada al logro de los objetivos del Sistema Vasco de Servicios Sociales y a la atención de personas con un nivel muy elevado de vulnerabilidad y desprotección.

Aunque se han dado pasos en cuanto al diseño del nuevo modelo, **el Ararteko sigue recibiendo quejas** en relación con la carencia o deficiente atención jurídica a las personas extranjeras en situación irregular.

## INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Cada vez en mayor número las administraciones locales regulan la creación de determinadas estructuras que posibilitan la participación ciudadana en los asuntos de la vida pública local. Los cauces habilitados para la participación ciudadana deben propiciar la intervención en el proceso de adopción de las decisiones políticas y, por tanto, **cuanto más amplia sea la colaboración y aportación de colectivos organizados y de la ciudadanía en general, la toma de decisiones resultará más efectiva**.



Sin embargo, la creación de estos instrumentos orgánicos de participación ciudadana no es suficiente si después no se les dota del debido protagonismo. La creación de cauces de participación ciudadana debiera suponer que los gobiernos locales asumen, de manera efectiva, que un **mejor acceso a la información, una mayor transparencia sobre lo que hacen y lo que quieren hacer** y una **optimización de los cauces de participación en la toma de decisiones**, permiten:

- Tomar mejores decisiones.
- Aplicar las decisiones adoptadas con una mayor eficacia.
- Sensibilizar al público sobre los problemas a los que deben responder las decisiones que se adoptan
- Dar a la ciudadanía la posibilidad de implicarse.
- Ayudar a las autoridades a tener en cuenta las preocupaciones y experiencia de la ciudadanía.

En este sentido, resulta de interés contrastar como, en ocasiones, el espíritu con el que se pretende actuar y la propia regulación orgánica de la participación ciudadana entran en clara contradicción con la realidad del día a día.

## CUANDO LA RELACIÓN DEL SEGURO PRIVADO CON SU ASEGURADO INTERFIERE EN EL DERECHO DE ÉSTE A LA COBERTURA PÚBLICA



Con relación al acceso a una prestación, una persona nos presentó una queja porque **se le denegó una silla que necesitaba como consecuencia de un accidente de tráfico** que sufrió tiempo atrás. En el acuerdo alcanzado con la compañía aseguradora esta persona aceptó, en su día, la renuncia de cualquier acción posterior. Había solicitado una nueva silla de ruedas -prestación a la que dentro del aseguramiento público tiene derecho- pero el Departamento de Sanidad y Consumo se la denegó por esa renuncia. Este **planteamiento** nos parece **incorrecto**. Por ello, trasladamos a la Administración sanitaria nuestra valoración, en el sentido de que el derecho del interesado a recibir las prestaciones es independiente del posible derecho del sistema público a reclamar el importe a los terceros obligados al pago. Situaciones como ésta en las que **la relación del seguro privado con su asegurado interfiere en su derecho a la cobertura pública** no son nuevas.

En 2010, además del caso mencionado, hemos tramitado otro en el que un ciudadano se quejó de que el Hospital de Cruces le reclamaba el coste de la asistencia prestada porque tenía su origen en un percance ocurrido en un evento festivo y, por tanto, entendía que estaba cubierto por un asegurador tercero obligado al pago. Creemos que **son actuaciones que no pueden encontrar amparo en las previsiones de la Ley General de Sanidad**.

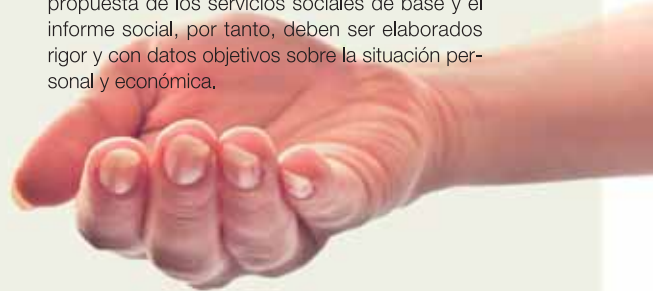
## DIFÍCULTADES A LA HORA DE ACREDITAR LOS REQUISITOS PARA PODER ACCEDER A PRESTACIONES ECONÓMICAS

En 2010 el Ararteko ha tramitado numerosas quejas que afectan a los **requisitos que tienen que reunir las personas para ser beneficiarias de prestaciones económicas** como la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) y las ayudas de emergencia social (AES).

Se refieren, en concreto, a la **dificultad de acreditar un alojamiento independiente, la denegación de la tramitación de la prestación** porque en la misma dirección hay personas inscritas en el padrón aunque no residan en la vivienda, o los casos en los que **la vivienda no cumple las condiciones de habitabilidad**. En algunos casos también hacen referencia a la **limitación de ingresos en una misma vivienda**.

Al analizar las quejas, uno de los problemas que hemos detectamos es la **diferente interpretación de la norma** por parte de los servicios sociales de base municipales y por parte de las Diputaciones Forales. En el caso de las personas inmigrantes hemos detectado, además, la exigencia, en mayor o menor medida, de algunos requisitos como acreditar la carencia de bienes inmuebles en el país de origen y la necesidad de justificar el divorcio o la reclamación de pensiones alimenticias.

Las personas que se encuentran en situación o en riesgo de exclusión se encuentran ante realidades diversas de graves carencias económicas y personales, por lo que **se debe atender y valorar adecuadamente cada situación de vulnerabilidad**. La exigencia de algunos documentos imposibles de obtener en algunos casos, puede confundirlo con la exigencia de cumplir unos requisitos. La propuesta de los servicios sociales de base y el informe social, por tanto, deben ser elaborados rigor y con datos objetivos sobre la situación personal y económica.



## EL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA

Un año más las quejas relativas al Registro de Solicitantes de Vivienda alcanzan un volumen significativo de las recibidas en el área de Vivienda, ya que la inscripción en el citado registro constituye un **requisito indispensable** para participar en los procesos de adjudicación de viviendas de protección pública.



Hemos recibido algunas reclamaciones sobre la práctica del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes cuando **parejas o matrimonios inscritos conjuntamente en este Registro se separan y son obligados a que uno de los miembros de la pareja se inscriba nuevamente**, mientras que el otro mantiene la antigüedad de la inscripción que habían realizado conjuntamente. Las personas reclamantes consideraban injusto este hecho y alegaban que tras la separación ambos seguían en idéntica situación de necesidad de vivienda. Comprobamos que, efectivamente, el departamento gestionaba estos supuestos tal y como nos habían dicho. Solicitamos por ello una explicación sobre los motivos jurídicos que justificaban el criterio utilizado en la gestión de las rupturas de las parejas inscritas y sobre los obstáculos legales que impedían una interpretación, sobre la conservación de la antigüedad, igualmente favorable a las dos personas integrantes de la unidad convivencial. En su respuesta, el departamento nos comunicó su **disposición a modificar el criterio** seguido, aunque también nos transmitió que, por razones normativas y técnicas, no iba a poder efectuarse de forma inmediata.

El Ararteko hará un **seguimiento** sobre el grado de cumplimiento de este compromiso.



## EL DETERIORO SOCIAL Y URBANÍSTICO DEL BARRIO DE SANTA JULIANA EN ABANTO Y ZIERBENA

El Ararteko ha concluido una actuación sobre la **situación de deterioro social y urbanístico** que padece el Barrio de Santa Juliana en el municipio de Abanto y Zierbena.

Emitimos una resolución en la que instamos a las administraciones competentes (Ayuntamiento de Abanto y Zierbena, Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y, en la medida que se determine, Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia) a avanzar, con carácter prioritario, en la intervención integral del barrio para remediar el deterioro social y urbanístico que viene padeciendo en los últimos años. Para ello, las administraciones competentes deben establecer un **plan concreto** de medidas de intervención social y urbanística, con un **apartado específico sobre los realojos** de los ocupantes legales del barrio, dirigido a solucionar los **problemas de convivencia** surgidos en el barrio de Santa Juliana. También resulta de interés la **creación de un órgano estable para la planificación y seguimiento**, de forma coordinada, de las distintas medidas en el que se prevean fórmulas que permitan la participación vecinal. En cualquier caso **deben crearse cauces para informar y permitir la participación de los vecinos y vecinas** sobre las medidas previstas para la regeneración urbana del barrio, sobre los derechos y obligaciones que van a implicar a los propietarios del terreno y, en especial, sobre el contenido del derecho de realojo para los ocupantes legales de las viviendas.

## INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA A LA HORA DE DETERMINAR LA POLÍTICA DE INVERSIONES DE LOS AYUNTAMIENTOS



Se siguen planteando quejas por el **deficiente estado de conservación de los caminos rurales y la falta de actuación de los ayuntamientos**.

Un asunto complejo, dado que los municipios, con mayor intensidad en los ámbitos rurales, tienen muchos kilómetros de caminos a atender con unos recursos limitados. Por ello, es importante que los ayuntamiento fijen su política en esta materia a largo plazo, definiendo los casos de intervención o de fomento a través de la política de subvenciones (por ejemplo: dependiendo de que sean

públicos o privados); los caminos prioritarios en los que van a invertir según los criterios de intensidad de uso, la actividad económica que se desarrolla (actividades agrarias profesionales) u otros criterios que se consideren oportunos, dando la debida publicidad para conocimiento de todos los afectados.

Esta política de información y transparencia sería de utilidad para que los vecinos y vecinas que usan estas vías **entiendan mejor las razones por las que se aprueban unos proyectos en lugar de otros**, eliminando las suspicacias que suele generar la falta de comunicación. La intervención del Ararteko en esta cuestión ha ido dirigida a señalar que, aunque las administraciones locales tienen plena autonomía para determinar su política de inversiones, esto no impide que estén obligados a motivar suficientemente sus decisiones. De hecho, en aquellos casos en los que la intervención municipal se realiza a través de ayudas, **la Ley obliga al cumplimiento de los siguientes principios**:

- Publicidad, **transparencia**, concurrencia, **objetividad**, igualdad y no discriminación.
- **Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados** por la Administración otorgante.
- **Eficiencia** en la asignación y utilización de los recursos públicos.

## OBRAS DE URBANIZACIÓN Y POLÍGONO INDUSTRIAL EN ERRIGOITI

La plataforma vecinal Errigoiti-Arrieta-Garbi nos trasladó su desacuerdo con el desarrollo de un polígono industrial en Errigoti (Bizkaia) por las afecciones que pudiera implicar para el medio ambiente la implantación de un uso industrial que permitiría ubicar una **planta de biomasa**.

El plan parcial que aprobó el desarrollo de este sector no incluía la posibilidad de albergar ese uso industrial y no había estado sujeto a un procedimiento de evaluación ambiental. Así mismo **se cuestionaba el impacto ambiental del proyecto de urbanización** previsto para este sector y de unas obras promovidas por el Ayuntamiento de acondicionamiento de un vial que mejorará su conexión con el sector. Dentro esta última cuestión se planteaba la **falta de autorización de la administración hidráulica** para realizar obras en la zona de servidumbre y la **ejecución de una orden de paralización** decretada por la Agencia Vasca del Agua.

En el caso del proyecto de urbanización está previsto el estudio del impacto ambiental por parte del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Vasco. Respecto a las obras de acondicionamiento del vial, finalmente el ayuntamiento ha solicitado la autorización sobrevenida de las obras ya iniciadas. Ello no obsta que se haya incoado el correspondiente expediente sancionador y la obligación de hacer para cumplir con la orden de paralización que corresponde a la administración hidráulica.





## BENEFICIO FISCAL PARA LOS TITULARES DE VEHÍCULOS CON DISPOSITIVOS CATALIZADORES QUE MINIMICEN LAS EMISIONES CONTAMINANTES

Un ciudadano, que había adquirido un vehículo acogiéndose al Plan 2000E, solicitó al Ayuntamiento de Bilbao que le aplicase la **bonificación del 25% en la cuota del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica** que establecía la ordenanza fiscal para los ejercicios 2010 y 2011. Sin embargo, su petición fue desestimada porque las emisiones de CO<sub>2</sub> de su vehículo superaban los 135 gr/km. Como el texto de la Ordenanza no supeditaba la concesión del beneficio fiscal a que las emisiones de CO<sub>2</sub> del vehículo no superasen un determinado valor, planteó su desacuerdo ante el Tribunal Económico Administrativo de Bilbao. Éste desestimó la reclamación, pero puso en evidencia que el texto de la Ordenanza no ayudaba a distinguir cuáles eran los vehículos que podían obtener la bonificación.

Es cierto que existía una voluntad clara del Ayuntamiento de establecer un beneficio fiscal a favor de los titulares de vehículos menos contaminantes, pero es evidente que la técnica utilizada no era la adecuada, ya que **se estaba exigiendo el cumplimiento de un requisito que no constaba en la ordenanza fiscal** y, por tanto, estaba actuando de manera incorrecta. Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de Bilbao que adoptase las iniciativas necesarias para concretar de una manera objetiva el alcance de esta bonificación. El Ayuntamiento buscó una **solución rápida y de aplicación general**, en tanto el Pleno acordaba una nueva redacción para la bonificación: para el año 2011 y siguientes, reconocería ese beneficio a todos los titulares de vehículos con dispositivos catalizadores que minimizasen sus emisiones contaminantes, con independencia de cuáles fuesen sus emisiones de CO<sub>2</sub>.

## ALGUNOS PERROS OCASIONAN PROBLEMAS DE RUIDO Y DE SALUBRIDAD

En numerosas ocasiones, recibimos quejas sobre las **molestias de ruido** y los **problemas de salubridad** que generan algunos perros a los vecinos del entorno. Nuestra intervención en este área se centra en el control y seguimiento que hacen las administraciones de la normativa que regula el trato que debemos a dar a los animales, tanto mediante la **ley de protección de animales** como las distintas **ordenanzas municipales** que regulan su tenencia.

Es el caso de una persona que denunció la permisividad y pasividad mostrada, a su juicio, por el Ayuntamiento de Erandio para hacer cumplir la normativa de tenencia de animales. Según nos manifestó, un perro, en el piso inferior a su domicilio, ocasionaba graves molestias de ruido e, incluso, problemas de salubridad, ya que el animal estaba sólo la mayor parte del día y no paraba de ladrar, incluso en horario nocturno. Aseguró que había formulado numerosas reclamaciones en el ayuntamiento sin obtener ningún resultado. Al parecer, la policía municipal se había personado en varias ocasiones en la vivienda denunciada, pero, al no poder contactar con la persona que en ella reside no podían adoptar ninguna medida.

En el ayuntamiento le informaron que era, en primera instancia, la **comunidad de propietarios** quien debía **exigir a los propietarios del animal la adopción de medidas**. Sin embargo, tras nuevas denuncias, se exigió a la persona responsable del animal que presentara la documentación del perro y su número de chip y le remitieron escritos recordando las obligaciones que debe cumplir para mantener animales a su cargo. Finalizado el plazo concedido sin que hubiese presentado la documentación requerida, **el ayuntamiento inició un expediente sancionador**.



## EL PAPEL DE LAS INSTITUCIONES VASCAS RESPECTO A LOS CONSUMOS DE DROGAS DE LA ADOLESCENCIA

Este informe analiza, principalmente, cuál está siendo la respuesta de las instituciones a la evolución que va experimentando la relación entre los menores y las drogas, con qué resultados, qué opinan los diferentes agentes, cuáles son las líneas de actuación que hay que reforzar...

Según se desprende del estudio existe una **gran implicación de las instituciones** (entes locales, centros escolares...), con los programas e iniciativas dirigidas a la población adolescente con el objetivo de reducir sus consumos de drogas y los riesgos asociados a ellos. Sin embargo, **los consumos y las prácticas de riesgo se mantienen año tras año** e, incluso, a veces aumentan en determinadas edades o respecto a determinadas sustancias.

Aunque es cierto que la mayoría de la población escolar experimenta en algún momento con drogas (el tabaco, el alcohol o el cannabis), también lo es que no continúa consumiéndolas de forma periódica a lo largo del tiempo. Es importante, por tanto, diferenciar entre consumos esporádicos, habituales, de grave riesgo, dependencia... Buena parte de la población adolescente o no consume o practica un consumo esporádico, asociado muchas veces a su propio proceso evolutivo y esto no significa que vaya a ser una persona drogodependiente.

Es importante analizar, por tanto, los consumos de drogas de la adolescencia no como un fenómeno aislado, sino en nuestro propio contexto social.



Arantxa Quiroga e Iñigo Lamarca

Existen drogas legales e ilegales, consumos admitidos y prohibidos, consumos o compras legales para los adultos pero ilegales para los menores, lugares donde la venta y consumo de sustancias está regulada y lugares donde está prohibida... Valoraciones y prácticas no siempre exentas de contradicciones.

**Las políticas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia deben ser, por tanto, coherentes con las políticas y prácticas del conjunto de la población.** Deben promover siempre una vida saludable y, para ello, ajustar sus objetivos y actuaciones a las diversas circunstancias, en función de factores como la edad, la vulnerabilidad o lo ámbitos de mayor incidencia.

Este informe destaca, con claridad, dos grandes **áreas necesitadas de mejora** con urgencia: la **coordinación** entre todas las instancias que trabajan en este campo y un mayor desarrollo de la **prevención selectiva**, dirigida a determinados sectores de la población adolescente en situaciones de especial vulnerabilidad.

Las **21 recomendaciones** recogidas en el informe, plantean propuestas de mejora en cada uno de los tres ámbitos considerados (el escolar, el familiar, el del tiempo libre), en la percepción social y en la participación activa de la propia población adolescente, sobre la coordinación y liderazgo institucional, sobre las actuaciones de prevención selectiva, dirigida a determinados grupos de personas especialmente vulnerables.

## LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

El objetivo del Ararteko al abordar este informe era triple: constatar la situación actual de los servicios sociales de base, analizar su evolución desde el primer informe realizado en 1999, valorando el grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas entonces, y proponer una serie de conclusiones y recomendaciones que posibiliten la mejora y garanticen adecuadamente su función.

En esa línea, se puede avanzar que muchas de las consideraciones y recomendaciones que se efectuaban en el informe realizado hace diez años, se encuentran aún plenamente vigentes y justificadas.

En el informe se recogen datos ilustrativos sobre la necesidad de ajustar las demandas de servicios con el paralelo incremento de los recursos.

Según los datos obtenidos, resulta evidente que es preciso **“socializar” el trabajo** que se desarrolla en los servicios sociales de base.

Además, las personas usuarias tienen **muy buena imagen de los profesionales** y del servicio que prestan. Por el contrario, **las personas que trabajan en ellos**, valoran que el servicio que prestan va decreciendo en calidad, y plantean diversas **visiones negativas de su trabajo**. Se aprecia la necesidad de llamar la atención sobre el **necesario apoyo y cuidado psicosocial a dichos profesionales**, como un aspecto prioritario a arbitrar.

En el diagnóstico que se realiza de los servicios sociales de base, se constatan claramente algunos **déficits**:

- La **necesidad de establecer un modelo de intervención para el conjunto de las unidades sociales de base**, y un liderazgo claro en cuanto a su desarrollo y mejora.
- El **gasto social** y de las intervenciones sociales ligadas a él se han incrementado, pero no en análoga proporción **las dotaciones del personal**.



Iñigo Lamarca, Arantxa Quiroga y Julia Hernández

- La **ausencia de un modelo de intervención común**, ha conllevado la carencia de herramientas, procedimientos, y prácticas profesionales comunes.
- Existen **necesidades materiales aún sin cubrir**.

En resumen, podemos concluir que es un **recurso que funciona**, y las 262 unidades de servicios sociales de base existentes en Euskadi constituyen una red primaria consolidada. Pero existen **necesidades y déficits que deben ser resueltos** de forma coordinada entre los tres ámbitos institucionales y que inciden en los servicios sociales de base, para evitar que los requerimientos sociales terminen por desbordar los servicios sociales de base.



## CORRESPONSABILIDAD PARENTAL EN PAREJAS SEPARADAS: EL PAPEL DE LOS PODERES PÚBLICOS

Los cambios sociales demandan cambios en las leyes. Así lo evidencian los avances en materias como la igualdad de género o la protección de los derechos de las personas menores de edad, de la mano de los cuales avanza en la sociedad la idea de que el cuidado de los hijos e hijas debe ser tarea de ambos miembros de la pareja. Por el mismo motivo, también el **compartir ese cuidado tras la separación** va siendo considerado como opción deseable, sin que nada en derecho obste a que así sea, siempre que ello –como cualquier otra medida que se acuerde en relación con los y las menores– no redunde en menoscabo del prioritario interés de éstos.

Sin embargo, en los últimos años son muchas las personas, hombres y mujeres, que han acudido y siguen acudiendo al Ararteko quejándose de que tales avances chocan con la excepcionalidad con que la custodia compartida sigue siendo contemplada en nuestra legislación para el caso de que no exista acuerdo entre las partes. Denuncian que, a consecuencia de ello, en la práctica es suficiente con que uno de los progenitores se niegue a compartirla para que, sin necesidad de otra argumentación, y con independencia de que ambos hayan estado desde siempre implicados por igual en el cuidado de la prole, el juez se vea casi obligado a desestimar esta posibilidad.



El debate se inscribe en una reflexión social más amplia, en la que nuestro deber como defensoría es doble: por una parte, contribuir, incorporando una perspectiva de género, a la superación de patrones sexistas en todos los órdenes; por otra, contribuir a hacer efectivas las previsiones de la **Carta Europea de los Derechos del Niño**, cuando expone que *“Todo niño tiene derecho a gozar de sus padres. El padre y madre tienen una responsabilidad conjunta en cuanto a su desarrollo y educación...”*; *“En caso de separación de hecho, legal, divorcio o nulidad, el hijo tiene derecho a mantener contacto directo y permanente con los dos padres, teniendo ambos las mismas obligaciones”*.

Por eso consideramos necesario superar la desconfianza que parece traslucir la restrictiva regulación de la custodia compartida en nuestro Código Civil. Somos conscientes de que ello implica un **cambio de mentalidad**, que sólo con el tiempo llegará a ser efectivo y que, más allá de las medidas legislativas que quepa adoptar, involucra sin duda a toda la sociedad. Ahora bien, remover los obstáculos que lo dificulten es deber de los poderes públicos, y es por este motivo que el Ararteko ha emitido una recomendación general para que cada uno, en la medida de sus competencias, promueva las **modificaciones legislativas que faciliten**, respetando ante todo el interés de los y las menores, **la corresponsabilidad parental en el cuidado de los hijos e hijas de las parejas separadas**.





### TRATAMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE REDUCCIÓN Y ADAPTACIÓN O DE MODIFICACIÓN DE JORNADA COMO MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

El objeto de esta recomendación es ahondar en los supuestos de **necesidad de conciliación para el cuidado de familiares dependientes a cargo**, en los que existe una disconformidad por parte de la persona empleada pública en cuanto a las posibilidades de reducción y adaptación o de modificación de su jornada.

Muchas personas (las quejas que nos llegan son fundamentalmente de mujeres) vinculan a la solicitud de reducción de jornada para el cuidado de familiares a cargo (especialmente hijos o hijas menores) una solicitud de cambio de turno o una distribución de la jornada que les permita lograr mejor el objetivo de conciliar su vida laboral con el cuidado de su familiar a cargo. Otras veces, plantean la modificación de su jornada o calendario laboral sin unirlo a una petición de reducción de jornada.

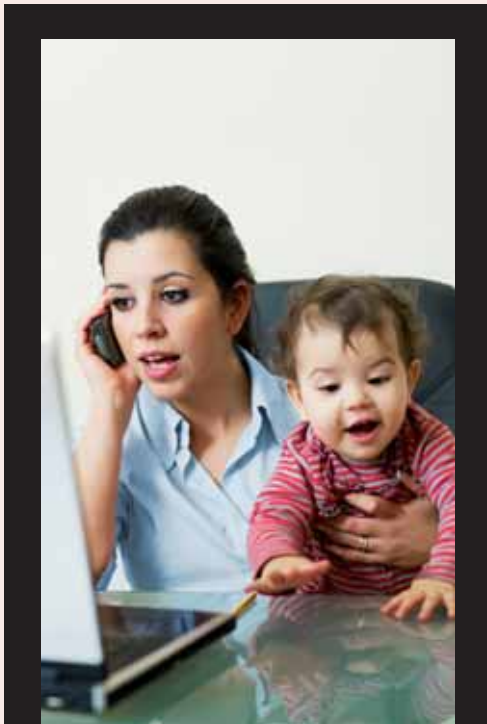
**En ocasiones, las administraciones están denegando dichas solicitudes**, por entender que el derecho a la conciliación comporta únicamente el derecho a la reducción de jornada en los términos expresados por la ley y que lo contrario puede dar lugar a **fuertes desajustes en la organización de los servicios** afectados, que pueden perjudicar a otras personas trabajadoras de dichos servicios o incluso poner en cuestión la propia viabilidad o calidad y eficiencia de los mismos.



Es el caso, especialmente, de trabajos relacionados con la atención y cuidado de otras personas, (servicios sanitarios, atención a personas mayores,...) trabajos fuertemente feminizados, en los que las jornadas son, por necesidades del servicio, jornadas irregulares, con turnos diferentes, incluso de noche y en muchos casos organizados rotativamente.

Somos conscientes del enorme esfuerzo organizativo que puede suponer para muchos ámbitos de la función pública, pero creemos que las administraciones deben continuar con el empeño de **procurar mayores niveles de conciliación** de las necesidades familiares y laborales de las personas empleadas y que, en todo caso, antes de denegar las solicitudes, deben motivar de forma suficiente, objetiva y razonable las dificultades que le impiden una reorganización del servicio.

Animamos, además, a que se promueva **una iniciativa de modificación o adaptación de la actual normativa de función pública** que ofrezca una cobertura jurídica suficiente a las medidas de conciliación de la vida familiar y laboral relativas a la reducción y adaptación o modificación de jornada. Pedimos, también, que se impulsen todas aquellas iniciativas que puedan favorecer la **puesta en práctica de estas mismas medidas en los ámbitos de negociación** y de acuerdo de las condiciones de trabajo de los empleados públicos.



## ABOLICIÓN DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS FORMALES A FAMILIAS HOMOPARENTALES Y A PAREJAS O MATRIMONIOS DEL MISMO SEXO

Esta recomendación tiene vocación de lograr **que se corrijan determinadas trabas formales** que hemos podido detectar que aún subsisten en relación con las familias homoparentales, y las parejas y matrimonios homosexuales. Afectan especialmente a la **cumplimentación de impresos y formularios** basados en modelos que no se han adaptado a esa nueva realidad social y jurídica. Consideramos indispensable que se ponga fin a las inercias administrativas y se revise la totalidad de situaciones que puedan provocar dificultades injustificadas para las personas homosexuales que han formado una pareja o una familia homoparental. Dada la dispersión del origen de estas barreras formales, que proceden de distintos niveles administrativos y de diferentes órganos y administraciones públicas vascas, así como de entidades de otra naturaleza que gestionan servicios o prestaciones públicas o que requieren una autorización administrativa para ejercer la actividad que realizan, hemos considerado que resultaba conveniente abordar de manera conjunta el problema planteado.

Por ello, instamos a todas las **administraciones públicas vascas** a que **adapten formalmente todos los impresos, formularios o cualquier otra documentación** que afecte a parejas de hecho y matrimonios homosexuales, así como a familias homoparentales con hijos e hijas, incorporando una fórmula que dé plena cabida en condiciones de igualdad a la realidad personal de

dichas parejas, matrimonios o familias. También pedimos a las administraciones públicas vascas que exijan esta misma práctica a cualquier centro o entidad que gestione servicios o prestaciones de su competencia, o cuya actividad deban autorizar.

También hemos constatado la **ambigua situación** en que se encuentran los **matrimonios de mujeres** en lo que respecta a la determinación a favor de ambas mujeres de la filiación de los **hijos o hijas nacidos mediante técnicas de reproducción asistida** en el seno de estos matrimonios.

Por eso dirigimos una de las recomendaciones, de modo particular, al Gobierno Vasco. Con ello pretendemos **que difunda en los centros sanitarios** que llevan a cabo técnicas de reproducción asistida una **información legal que afecta singularmente a los matrimonios de lesbianas que pretenden tener un hijo o hija común** mediante dichas técnicas. En concreto, entendemos conveniente que se les informe de la necesidad de que, para determinar la maternidad en el momento del nacimiento sin tener que recurrir a un proceso de adopción, con anterioridad al parto, la mujer, cónyuge de la madre biológica, se persone en el Registro Civil correspondiente para manifestar formalmente ante la juez o el juez encargado del Registro Civil su voluntad de reconocer la filiación del recién nacido o nacida.



### IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LAS FIESTAS

El Ararteko viene recibiendo de manera constante y prácticamente ininterrumpida, **quejas relacionadas con la exclusión, de una u otra manera, de las mujeres en distintos actos festivos** locales, todos ellos expresivos de tradiciones fuertemente arraigadas en diferentes localidades de Euskadi. Las denuncias más destacadas han sido las relativas a los alardes de Irun y Hondarribia, pero no han sido las únicas. Es el caso de la aludiada de Ugao-Miraballes, la Tamborrada de Donostia-San-Sebastián o la comida de hermandad de San Roque de Laudio. En algunos casos, el problema se ha orientado debidamente por los poderes públicos locales y en otros nuestra intervención ha ayudado a encauzar una solución ajustada al principio de igualdad. Sin embargo, en otros casos, la exclusión de las mujeres subsiste, en general, amparada en organizaciones privadas que, ejerciendo funciones para-públicas, pretenden sustraerse al mandato constitucional de la igualdad, en defensa supuestamente de la integridad de la tradición. Ya nos hemos pronunciado sobre cada supuesto individualmente, pero consideramos que conviene **abordar conjuntamente el problema común que subyace** a todas ellas, desde la convicción de que es preciso lograr que la totalidad de las fiestas de Euskadi sean reflejo de una sociedad igualitaria para mujeres y hombres, como único modelo social posible en una democracia.

Es necesario **adaptar las tradiciones** –independientemente de cuáles fueran los hechos históricos que dieron lugar a la conmemoración festiva– **a la realidad igualitaria que estamos construyendo**, como soporte mismo de la democracia. Los ritos que reproducen estereotipos

sexistas no pueden ser tolerados en una sociedad que proclama el principio de igualdad de mujeres y hombres como base misma de la convivencia.

Los poderes públicos locales, al igual que el resto de las administraciones vascas, cada una en su ámbito competencial, no pueden dar la espalda al inexorable avance social, al cambio y a la profunda transformación que la sociedad está viviendo y que el Derecho quiere impulsar. Por ello, es preciso que no colaboren con su apoyo explícito ni implícito, o su inhibición en aquellos lugares de Euskadi donde las fiestas no son igualitarias para mujeres y hombres. Al contrario, resulta especialmente importante **que todas las instituciones públicas se impliquen activa y decididamente en la promoción de unas fiestas igualitarias** para mujeres y hombres en toda Euskadi.

Por ello, **recomendamos** a las distintas administraciones públicas vascas que **no permitan ni colaboren** de ningún modo con la organización de actos festivos no igualitarios; **que promuevan acciones positivas** para favorecer la participación igualitaria de las mujeres en las fiestas; que pongan los medios para asegurar que las fiestas son patrimonio de toda la ciudadanía; y **que trabajen activamente en la recuperación de la historia de las mujeres** y en la difusión de las tradiciones garantizando su enfoque igualitario para mujeres y hombres, y promoviendo también **campañas de sensibilización social**, y en el ámbito educativo, sobre la igualdad, las tradiciones y la participación igualitaria de las mujeres en las fiestas.





## TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA DOCUMENTACIÓN PÚBLICA. EN ESPECIAL, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

La demanda, por un amplio grupo de colectivos ciudadanos, de un mayor grado de transparencia y de apertura en el conjunto de la Sociedad está sirviendo para introducir un debate referente al control que los gobiernos ejercen sobre los documentos y archivos públicos y sobre la necesidad de propiciar una restricción a su opacidad y secretismo. Esa apertura está inducida por una interpretación más acorde a nuestros tiempos tanto de la libertad de expresión y de información como del derecho de las personas al acceso a la información que obre en las administraciones.

Garantizar el derecho a acceso a esa información es una **exigencia derivada del derecho a una buena administración**. Al mismo tiempo la información pública forma parte del patrimonio de la ciudadanía que debe estar al servicio del ejercicio de derechos políticos como el de participación en los asuntos públicos.

En definitiva, una democracia activa a favor de estos principios resulta más cercana a la ciudadanía, favorece los procesos de participación, posibilita un mayor control político e institucional y evita la ineficacia de los servicios públicos o lacras como la corrupción. Puede haber, sin embargo, excepciones basadas en razones de seguridad nacional, protección de la intimidad de las personas o la prevención e investigación de delitos.

El objeto de esta **recomendación** es hacer llegar a las administraciones públicas vascas una reflexión sobre el **cumplimiento de los principios de transparencia y el acceso a la información pública**, en especial respecto a la información medioambiental.

## COBRO DE LA TASA DE BASURA SIN PRESTACIÓN EFECTIVA DEL SERVICIO EN ALGUNOS MUNICIPIOS DE GIPUZKOA

En los últimos años las entidades locales están asumiendo un gran esfuerzo para extender fuera del casco urbano la prestación de distintos servicios municipales, como es el de recogida de basuras. Esta iniciativa se acompaña del cobro del recibo, sin que a veces se tome en consideración si, efectivamente, se está ofreciendo un servicio real a las personas a quienes se pretende cobrar la tasa. Este problema afectaba a las zonas rurales de bastantes municipios. Las personas que residen en estos barrios, alejados del casco urbano, llaman la atención de que en esas áreas no disponen de contenedores, ni de puntos de recogida de basuras cercanos a sus viviendas, a pesar de que sí están interesados en su colocación. Esto es, **denuncian que les cobran por un servicio que realmente no les prestan**, ni ponen a su disposición.

Suele ser frecuente que las ordenanzas municipales que regulan esta tasa incorporen alguna **tarifa reducida**, en función de la distancia que media a los puntos de recogida. Pero son pocas las ordenanzas que concretan una distancia que, una vez superada (500 m, 400 m), exima del pago de la tasa. Por ello, creemos que sería conveniente, que las ordenanzas municipales fijasen una **distancia concreta y razonable**, a partir de la que no se va a sujetar al pago de la tasa de basuras a los inmuebles ubicados en esa área. Además, mientras no haya prestación del servicio, las entidades locales deberían dar de baja en los padrones de esta tasa a los inmuebles situados en esas zonas, si median grandes distancias entre los inmuebles y los puntos de recogida.



## ESTUDIO SOBRE EL SISTEMA DE GARANTÍAS EN EL ÁMBITO DE LA DETENCIÓN INCOMUNICADA Y PROPUESTAS DE MEJORA

El Ararteko ha recibido y sigue recibiendo quejas relativas a **presuntas prácticas de torturas o malos tratos** infligidos a personas detenidas a las que se había aplicado el régimen de incomunicación, cuya abolición solicitamos ya en nuestra Declaración sobre la tortura y los malos tratos de diciembre de 2004. Transcurridos seis años, hemos querido abordar a fondo su seguimiento, para lo que hemos elaborado un pormenorizado informe que parte de tres referencias fundamentales: las observaciones formuladas a España en este tiempo por parte de los organismos internacionales de prevención y protección de los derechos humanos; las conclusiones que se obtienen de los estudios empíricos que, en los últimos años, han analizado muestras significativas de detenciones incomunicadas; por último, las sentencias emitidas al respecto, en los últimos años, por el Tribunal Constitucional y el Tribunal de Derechos Humanos de Estrasburgo. De su estudio conjunto se desprende el margen de mejora que esta institución ha constatado en aspectos tales como el control judicial de los derechos del detenido incomunicado, la asistencia letrada, la elaboración de los informes forenses o la investigación de las denuncias que por este motivo se presentan.



Analizamos detenidamente todos ellos, y proponemos una serie de **medidas específicas para incrementar**, por medio de la transparencia, **la eficacia preventiva del sistema de garantías**. Sus aspectos más relevantes se resumen en los siguientes puntos:

- Que la **grabación audiovisual** de la detención sea **sistemática** y cubra todas las dependencias policiales y lugares de detención, incluyendo los vehículos en que sea trasladada la persona detenida. Que tanto la defensa como las instituciones de garantía de los derechos humanos tengan acceso a las grabaciones, y que éstas sean conservadas, durante el plazo de prescripción de las responsabilidades que pudieran derivarse, por instancias independientes.
- Que aunque el abogado que asista al detenido incomunicado sea designado de oficio, tenga acceso a él desde el inicio de la detención, y que **no** sea sometido a **interrogatorio alguno sin presencia de letrado**.
- En cuanto a los **exámenes médicos**, asegurar su **confidencialidad**, permitir la presencia junto al forense de un médico designado por la persona detenida, y que los informes sobre el trato al detenido incomunicado se elaboren de acuerdo con un protocolo de obligado cumplimiento, cuenten con supervisión profesional cualificada y se ajusten a los estándares internacionales.
- Nuestro estudio propone por último una serie de medidas relacionadas con los **protocolos de actuación policial**, tanto en lo que se refiere al trato hacia la persona detenida como a su familia.

## LA OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

La preocupación y el interés por la situación de las personas menores, y sobre todo por aquellas que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, viene siendo una constante en la actividad del Ararteko. Tal es así que, a comienzos de 2010, se decide reconocer este hecho y dar carta de naturaleza a una Oficina específica que sistematice y proyecte mejor el trabajo del Ararteko en relación con las realidades y los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Junto a algunas mejoras de organización del servicio que procuren una mejor defensa de los derechos de las personas menores de edad, la Oficina de la Infancia y la Adolescencia se propone desarrollar en los próximos años diversas actuaciones en torno a las siguientes líneas de intervención:

### 1) ATENCIÓN PRIORITARIA A LOS SECTORES DE POBLACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL VULNERABILIDAD

Avanzar en propuestas dirigidas a la atención de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad supone comenzar conociendo mejor su realidad. Visitas, diálogo con profesionales, entrevistas y reuniones con organizaciones sociales y personas responsables de las administraciones públicas, peticiones de información, becas de investigación, lecturas de documentos elaborados por observatorios y recursos de atención a la infancia y la adolescencia son las herramientas con las que nutrir de información significativa el conocimiento de la realidad de las personas menores de edad.

### 2) FOMENTO DE LAS POSIBILIDADES DE QUE LAS PROPIAS PERSONAS MENORES DE EDAD PUEDAN PARTICIPAR Y HACER OÍR SU VOZ

Si importante es trabajar para los niños, niñas y adolescentes, tanto o más lo es trabajar con ellos y ellas. Escuchar sus opiniones y perspectivas y ofrecer cauces de participación, consulta y asesoramiento.

La iniciativa más significativa en esta línea es el Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko constituido en junio de 2010 con una docena de chicos y chicas de 15 años. Un espacio donde escuchar directamente a los y las adolescentes en los problemas o cuestiones que les afectan con el compromiso de procesar la información obtenida para elaborar propuestas dirigidas a la administración y a la sociedad para que el bienestar, la seguridad y los derechos (sin olvidar las responsabilidades y obligaciones) de los niños, niñas y adolescentes sean cada día mayores.

En esta misma línea camina también la incorporación en la web del Ararteko de un espacio específico para niños y niñas, en este caso entre 8 y 11 años. Pero no terminan aquí las posibilidades de participación de las y los menores, pues se trata, sobre todo, de tener presente en todos los procesos de trabajo que se realicen su mirada.

# LA ISLA DE LOS



Todo esto sin descuidar la atención e investigación de las quejas y demandas de las y los menores o relacionadas con ellos, en torno a actuaciones públicas supuestamente incorrectas o irregulares, uno de los cometidos primordiales de la institución del Ararteko.



### 3) DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA

El objetivo es sensibilizar, hacer llegar información y suscitar reflexión en relación con los derechos de la infancia, tanto entre la población adulta y profesionales que trabajan directamente con la infancia, como entre los propios niños, niñas y adolescentes. Algunos materiales didácticos son ya conocidos (las carpetas sobre Derechos de la Infancia o los CD sobre ciberbullying y Leihoak (disfrute de Internet sin caer en la red). El concurso de trabajos escolares o la presencia en torno al 20 de noviembre, conmemoración de la aprobación por la Asamblea de las Naciones Unidas en 1989 de la Convención de los Derechos de la Infancia, son un hecho en los últimos años.

Con todo, estas y otras iniciativas siguen siendo necesarias día a día para mantener, promover e impulsar la cultura de los derechos de la infancia.

### 4) FOMENTO DE LA COLABORACIÓN CON OTROS AGENTES SOCIALES, ASOCIACIONES, SERVICIOS Y ORGANIZACIONES QUE TRABAJAN CON LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

El trabajo en red, el trabajo colectivo y colaborativo es un requisito imprescindible en una sociedad cada vez más compleja y especializada. Es éste, al menos, uno de los principios con los que deseamos se identifique nuestra práctica. En consecuencia, son y serán múltiples los encuentros, intercambios y espacios de trabajo con administraciones públicas y organizaciones comprometidas con la infancia, con otras Defensorías del Pueblo, con universidades y recursos para la gestión del conocimiento en torno a la realidad de la infancia. Y tanto desde propuestas lideradas por la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, como en respuesta a solicitudes de colaboración formuladas, ya que lo primordial no es quien toma la iniciativa, sino lo que construimos juntos.

## PUBLICACIONES

- **El Informe al Parlamento Vasco**, que recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el año anterior.
- Informe extraordinario **El papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia**.
- Informe extraordinario **La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco**.



Aranxa Quiroga e Iñigo Lamarca

- **La suspensión individual de derechos en supuestos de terrorismo: especial consideración de la detención incomunicada**. Trabajo de investigación impulsado por el Ararteko y realizado por Izaskun Orbegozo, Ana Isabel Pérez y Laura Pego. El estudio analiza la aplicación en la práctica de una figura controvertida, en virtud de la cual la Ley autoriza, excepcionalmente, la restricción de algunos derechos de los que es titular durante su detención la persona privada de libertad. La detención incomunicada



*Gizaki guztiak libre eta eskubide  
berkin jaiotzen dira*

*Todos los seres humanos  
nacen libres e iguales.*

Doce causas mes a mes

resulta también controvertida porque puede propiciar la existencia de zonas de opacidad que dificulten objetivamente la habilitación de mecanismos eficaces de prevención de la tortura o malos tratos o de investigación, en caso de denuncias. Numerosos organismos internacionales (Comité para la Prevención de la Tortura del Consejo de Europa, Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas o Amnistía Internacional) han mostrado su preocupación y se han posicionado al respecto. También el Ararteko se ha venido haciendo eco de esa preocupación. Muestra de ello es la Declaración sobre la Tortura de 21 de diciembre de 2004 o el *Estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada*.

- El Ararteko, en el marco de las funciones que le corresponden de promover la cultura de respeto a los derechos humanos, puso en marcha una iniciativa denominada “doce causas mes a mes”, que consiste en colocar durante un mes de la fachada de la sede del Ararteko en Vitoria-Gasteiz un cartel con un lema y un motivo gráfico representativo sobre una causa relacionada con los derechos humanos.

- Con motivo de la celebración el 10 de diciembre del **Día Internacional de los Derechos Humanos**, el Ararteko editó un cartel y unos calendarios que se enviaron a todos los centros escolares de la CAPV. El objetivo es contribuir a la reflexión y propiciar una mayor sensibilidad hacia las necesidades de las personas más desfavorecidas y poder avanzar en una sociedad involucrada en la defensa y protección de los derechos humanos.





## JORNADAS Y ACTOS

### Cursos de verano

En colaboración con la UPV/EHU el Ararteko organizó en julio en Donostia-San Sebastián una jornada titulada **“Hacia una revisión de la políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal”**.

En los últimos años forman parte de las agendas políticas y públicas las cuestiones referidas a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, la articulación de acciones positivas para su fomento, así como distintas políticas públicas asociadas al mismo. Desde el Ararteko se entiende que es necesario focalizar de forma prioritaria estas actuaciones en la mayor implicación de los padres y madres en la crianza y educación de las hijas e hijos, y analizar las tendencias y perspectivas de futuro que se abren en el abordaje de las políticas públicas de apoyo a dicha conciliación.

Se trata, asimismo, de completar la actual visión con la promoción de políticas relativas a la conciliación laboral con el cuidado de ancianos y grandes dependientes. Se deben prever situaciones que ya hoy en día se están produciendo, en las que cada vez más personas -especialmente mujeres- han de diversificar la atención y cuidado entre los hijos y los ascendientes.



### Jornadas de coordinación de defensores del pueblo

Con el título genérico “El impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas” en septiembre se celebraron en Logroño las **XXV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo**.

Este año el objeto de las Jornadas se centra en el análisis del impacto que la crisis ha tenido en el ejercicio de los derechos de las personas. De esta manera, se pretende llegar a unas conclusiones que determinen si las instituciones públicas, a raíz del actual ciclo económico, han realizado cambios en sus políticas que afecten negativamente a la salvaguarda de los derechos de la población.

Iñigo Lamarca y miembros de la delegación del Ararteko participaron en diversas reuniones y mesas redondas sobre temas como la ética económica y de valores; las medidas de apoyo a las familias, en especial en materia de vivienda, o el impacto de la crisis en las propias Defensorías del Pueblo.

Asimismo, en el transcurso de las Jornadas se celebró, también, el Foro de Derechos Ciudadanos **“Los derechos de las personas con especiales dificultades ante la crisis económica”**.

Defensores y defensoras del pueblo



■ En Estrasburgo se celebró la 14ª reunión de la **Conferencia Anual de la Red Europea de Defensores de la Infancia (ENOC)**, a la que asistió el Ararteko. La ENOC es una red integrada por defensores de la infancia europeos para impulsar la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las niñas y niños, apoyar a los colectivos que trabajan a favor de los derechos de las y los menores, y promover el desarrollo de oficinas de ombudsman para la infancia.

■ El ararteko participó en el **Congreso Internacional sobre el Derecho Humano a la Paz** celebrado en Santiago de Compostela. Organizado por la Asociación Española para el Derecho Internacional de los Derechos Humanos en colaboración con el Consejo Mundial de Iglesias y el Instituto de Estudios para la Paz, su principal objetivo era aprobar una Declaración Universal del Derecho Humano a la Paz.

■ **La Fundación Valsain** para la promoción y la defensa de los valores democráticos organizó un Seminario en Vitoria-Gasteiz, con el objetivo de abordar la crisis común de valores en las sociedades europeas y sus consecuencias, y cuál sería la percepción en el seno de la sociedad vasca, en especial entre los jóvenes, de estos fenómenos. Entre los participantes, Iñigo Lamarca expuso una ponencia titulada *"Qué papel juegan los valores democráticos en el ámbito específico del joven"*.

■ El ararteko Iñigo Lamarca y la adjunta Julia Hernández asistieron al **XV Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)** celebrado en Colombia. Además, la adjunta participó en la **XI Reunión de la Red de Mujeres de la FIO**.



El Ararteko en la reunión del IOI

■ Bajo el lema *"Europa: ¿sociedad abierta?"* los defensores de toda Europa miembros del IOI (International Ombudsman Institute), se reunieron en Barcelona para debatir sobre el trabajo que realizan en relación con los derechos de las personas inmigradas residentes en el continente. El ararteko Iñigo Lamarca intervino, junto con los ombudsmen de Bélgica y Noruega, en una mesa redonda sobre "Exclusión social, impacto de la crisis, reagrupación, retorno al país tráfico de mujeres".



Seminario organizado por la Fundación Valsain

■ El Ararteko firmó varios **convenios de colaboración** en 2010. Con el defensor del pueblo de Andalucía se comprometió a desarrollar el programa "Defensorías en red". Su objetivo es mejorar la eficacia de ambas instituciones en la prestación de sus servicios, así como la implantación y desarrollo de las TIC para posibilitar una mayor accesibilidad a la ciudadanía. Además, ambos defensores han acordado con la procuradora general del Principado de Asturias compartir métodos de trabajo, herramientas tecnológicas y experiencias. También el ararteko firmó un convenio con la defensoría del pueblo de la ciudad de Buenos Aires para promover el uso seguro de las TIC en la infancia y adolescencia.



Iñigo Lamarca con el defensor del pueblo de Andalucía

■ Dentro de la programación cultural de la **Fundación Caja Castellón**, el ararteko mantuvo un encuentro con jóvenes con quienes habló sobre los valores democráticos y los derechos ciudadanos en tiempos de crisis.



■ En el marco de las **XXI Jornadas de la Escuela de Enfermería**, el ararteko ofreció la conferencia inaugural titulada "La atención sociosanitaria en los grupos de población afectados especialmente". Además, la Asociación Vasca de Rehabilitación Psicosocial y la Red Europea de lucha contra la pobreza y la exclusión social en Euskadi organizaron en Bilbao un **Encuentro entre entidades sociales y sanitarias de la CAPV**, donde Iñigo Lamarca habló sobre "Salud Mental y Exclusión Social".



I Jornada sobre Educación en Diversidad Afectivo-Sexual

■ La Asociación de Madres y Padres de Gays, Lesbianas, Bisexuales y Transexuales (AMPGYL) organizó en la localidad alicantina de Elche sus IX Jornadas estatales, donde el ararteko ofreció una ponencia titulada "Matrimonio homosexual y adopción. Una perspectiva legal". Además, participó en las I Jornadas sobre Educación en Diversidad Afectivo-Sexual, organizadas por la Universidad de La Rioja en colaboración con el Colectivo GYLDA y el Ayuntamiento de Logroño. Iñigo Lamarca vio también reconocida su labor a favor de la diversidad sexual, la identidad de género y otras diversidades en la localidad jienense de Baeza, donde recibió el premio **BaezaDiversa 2010**, en el área de Proyección Social.

■ En Donostia se celebró el **I Congreso Internacional Ciudadanía Digital**, un foro donde expertos debatieron y reflexionaron sobre los retos que la sociedad en red va generando. Iñigo Lamarca clausuró estas jornadas que tuvieron como tema central el "Ciberbullying y otros retos de Internet para el menor en la escuela y la familia".

■ La Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (FAPMI) celebró en Sevilla el **X Congreso estatal de Infancia Maltratada**, donde el ararteko moderó una mesa de trabajo titulada "Buenas prácticas en el sistema de protección: Entre las necesidades de los menores y los recursos del sistema". La FAPMI es una entidad sin ánimo de lucro, en la que se integran personas y asociaciones sensibilizadas con la defensa de los derechos de los menores, que aúnan sus esfuerzos para promocionar el buen trato de niños, niñas y adolescentes.

■ SOS Racismo celebró en Donostia **Gipuzkoa solidaria: Gipuzkoa mil rostros**, un acto de reconocimiento a las personas inmigrantes por su aporte decisivo a la configuración de la actual sociedad vasca. Como símbolo de ese agradecimiento, personalidades de distintos sectores de la sociedad guipuzcoana entregaron un diploma a otras tantas personas inmigrantes que trabajan y viven en Gipuzkoa. El ararteko hizo entrega del reconocimiento a Salim, un senegalés que tiene estatuto de refugiado.

■ El ararteko participó en Bilbao en la inauguración del I Congreso sobre Persecución por Motivos de Género y Derecho de Asilo organizado por **CEAR-Euskadi**. El perfil de las personas perseguidas por motivos de género es el de hombres homosexuales, mujeres que han sufrido violencia intrafamiliar en países de África y América Latina, y mujeres nigerianas que huyen de la mutilación genital, el matrimonio forzado o son víctimas de trata.



Jornada organizada por CEAR-Euskadi



Charla en el colegio Sagrado Corazón

■ A lo largo del año el ararteko ha mantenido varios **encuentros con jóvenes** mediante charlas organizadas en algunos centros escolares como el Liceo Santo Tomás de Donostia o el Sagrado Corazón de Vitoria-Gasteiz. Los temas que abordan son los valores y contravalores de la juventud, el uso de las nuevas tecnologías, el grado de tolerancia ante determinadas diferencias, etc. También mantuvo un encuentro con alumnos de las Aulas de la Experiencia de la UPV, una titulación no oficial para mayores de 55 años.

■ El ararteko junto con futbolistas, estudiantes, representantes de la cultura y numerosos ciudadanos participó en Eibar en la campaña **1 GOL por la educación**, una iniciativa de la **Campaña Mundial por la Educación**, que se llevó a cabo en más de 100 países de todo el mundo.

■ Organizadas por **Forum Azkoitia**, un espacio abierto e itinerante, para el encuentro y la reflexión, se celebraron unas Jornadas de conciliación de la vida laboral y familiar, en las que el ararteko ofreció una ponencia titulada “¿Cabe la conciliación en nuestro modelo social?”.

■ La adjunta al ararteko Julia Hernández ofreció una conferencia titulada “Violencia de género, violencia del siglo XXI”, en la Universidad Minuto, perteneciente a la obra Minuto de Dios, de Bogotá. Además, participó en Puerto Rico en el **IV Congreso Mundial sobre Derechos de la Niñez y la Adolescencia**.

■ Julia Hernández participó en la jornada “Los derechos del menor y la custodia compartida”, organizada por la Federación de Euskadi de madres y padres separados (**Kidetzta**).

■ La Fundación **Alcohólicos Anónimos** celebró su 75 aniversario con un acto en Donostia al que asistió la adjunta al ararteko. También participó en Bilbao en el acto inaugural del “Día de la ONCE 2010”, donde fueron homenajeados trabajadores con una larga trayectoria en esta organización de personas ciegas.

■ Julia Hernández se reunió en la sede del Ararteko en Vitoria-Gasteiz con una delegación marroquí, encabezada por el ministro de Inmigración.



Julia Hernández con la delegación marroquí

## VISITAS DE ESCOLARES

La institución del Ararteko ha colaborado un año más con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del Informativo **Gasteitzxo**. Alumnos y alumnas de distintos centros educativos de la capital alavesa visitan la sede del Ararteko y recopilan datos e informaciones relacionadas con la actividad de la institución para elaborar, posteriormente, un programa de radio, de televisión o un periódico.

## ENTREGA DE PREMIOS DEL V CONCURSO DE TRABAJOS ESCOLARES "NUESTROS DERECHOS"

El ararteko Iñigo Lamarca entregó en la sede de la institución en Vitoria-Gasteiz, los premios del **V Concurso de trabajos escolares "Nuestros derechos"**.

La comisión, formada por representantes de UNICEF, Save The Children, el instituto Koldo Mitxelena, el Consejo de la Infancia y de la Adolescencia del Ararteko y de la propia oficina del Ararteko, analizó los materiales y programas presentados a esta nueva edición del concurso y propuso adjudicar el premio en Educación Primaria a **CP Zamakola de Bilbao** por su trabajo *"Comprometiéndonos con los derechos del niño y de la niña en la escuela"*.

Además, todos los centros escolares que participaron en el concurso recibieron un certificado.



# ¿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](http://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

### En Gipuzkoa

Avda. de la Libertad, 26 - 4º  
20004 Donostía - San Sebastián  
Tel.: 943 42 08 88

Si necesitas más información, llámanos