



## PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2011 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y SOLICITUDES CIUDADANAS DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 6 de junio de 2012

Señora presidenta, señoras y señores parlamentarios. Es para mí un honor comparecer nuevamente ante esta Comisión de Derechos Humanos y Solicitudes Ciudadanas con el objeto de dar a conocer el informe anual correspondiente al pasado año. Me acompañan en esta comparecencia la adjunta, Julia Hernández, el secretario general Faustino López de Foronda y la directora de la Oficina de la Infancia y Adolescencia Elena Ayarza.

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

### I. INTRODUCCIÓN

Constituye para mí un motivo de gran satisfacción presentar el informe anual de la institución del Ararteko correspondiente al año 2011, que recoge el importante conjunto de actuaciones y actividades realizadas a lo largo de dicho año, que es el resultado del trabajo realizado por las personas que trabajamos en la Defensoría del Pueblo de Euskadi.

Como ustedes ya conocen, la previsión normativa conduce a dos actos de presentación de información sobre el informe anual, lo que me permitirá, en primer lugar, exponerles en este momento la actividad general de la institución del Ararteko durante el año 2011 y contestar a sus preguntas e inquietudes, reservando para la comparecencia en el Pleno de la Cámara la exposición sobre la valoración de la situación de la protección de los derechos en la Comunidad Autónoma del País Vasco durante el año pasado, con especial detenimiento en los casos de colectivos que denominamos con políticas públicas, por concurrir en ellos alguna circunstancia que los hace susceptibles de padecer una mayor vulnerabilidad o riesgo de conculcación de sus derechos.

En el Informe que presentamos, que fue entregado a la presidenta del Parlamento Vasco el día 27 de marzo pasado, se mantienen los cambios que el año pasado introdujimos en él, potenciando el formato electrónico, los datos abiertos y su reutilización; y singularizando, en una publicación anexa, la actividad de la Oficina de la infancia y la adolescencia.



La parte principal del trabajo del Ararteko ha sido gestionar las 8.252 actuaciones de servicio directo a la ciudadanía (en las que están incluidas, como veremos, las quejas o reclamaciones planteadas por la ciudadanía, las visitas a las tres Oficinas de atención ciudadana, las consultas telefónicas y los expedientes de oficio). Pero además de ello se han llevado a cabo otras iniciativas, de conformidad con el Plan anual de actuaciones que concierne a las 27 áreas de trabajo y a la Oficina de infancia y adolescencia, a saber recomendaciones generales, estudios e informes extraordinarios, reuniones con administraciones y asociaciones, visitas de inspección, artículos de opinión, declaraciones institucionales, capacitación del personal, intervenciones públicas en diversos actos, colaboración con la ciudadana, etc.

En tal sentido, constatamos como datos fundamentales que durante el año 2011 se han celebrado 128 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo VI relativo a las relaciones con la sociedad de este Informe,) y se han mantenido 63 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del gobierno vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades. Asimismo, se han realizado 8 visitas de inspección a centros de acogida de mujeres, centros de menores, personas mayores y comisarías de la Ertzaintza y Policía Local, además de participar activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las organizaciones sociales; todo lo cual da una idea del importante número y variedad de actividades que se despliegan desde el Ararteko a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las áreas de trabajo en las que se organiza la institución. Un detalle mayor de estas intervenciones se consigna en los capítulos II y III al exponer el plan de actuación anual de dichas áreas.

Adelantamos el pasado año nuestra voluntad de aprobar una Carta de Servicios y buena práctica administrativa del Ararteko, que se ha materializado finalmente el día 23 de marzo pasado con la publicación en el Boletín Oficial del País Vasco de la Resolución de 30 de diciembre de 2011, del ararteko, por la que se aprueban dos instrumentos:

- los compromisos de servicio y buena práctica administrativa del Ararteko, que compendia un conjunto de compromisos de carácter interno para todas las personas que integran nuestra institución, y
- el texto de la propia carta de servicios. La carta está orientada a la ciudadanía y pretende informar públicamente de los servicios que presta el Ararteko, de los medios a través de los que pueden ejercitarse, los estándares de calidad y de evaluación que deben incorporar sus servicios, así como el catálogo de 21 derechos que pueden ser ejercidos ante el Ararteko en relación con los servicios que desarrollamos.



Esta carta -cuyo contenido está disponible en la sede electrónica del Ararteko en funcionamiento desde hace unas semanas- adquirirá plena eficacia antes del 30 de junio, fecha que hemos fijado para tener implantada la nueva aplicación informática de soporte a la tramitación de quejas y consultas, tras la reingeniería realizada el pasado año a todo el proceso de trabajo que soporta esa tramitación.

## II. ARARTEKOAREN JARDUERAK ZENBAKIEN ARABERA

Arartekoaren jarduerak hiru eremutan biltzen dira nagusiki:

- Herritarrei kasu egitea eta aholkuak ematea, herritarrei informatzeko bulegoen bitartez, eta kontsultak bideratzea.
- Herritarrek egindako kexa-espeditenteak bideratu eta ebaztea.
- Politika publikoak ebaluatzea, honako tresna hauen bitartez: ofiziozko jarduerak, jarduera-planak, gomendio orokorrak, txosten bereziak, ikuskatzeko bisitak, e.a.

Hori dela eta, aurkezten dizuedan informazioa arlo horietako batzuetatik dator, kontzeptuzko hutsegitea izango bailitzateke, lehen esan dudanez, Arartekoaren jarduera kexak bideratzea besterik ez dela pentsatzea.

**Herritarrenganako zuzeneko arretako zerbitzua.** Oro har, herritarrei zerbitzua egitearekin eta administrazioak kontrolatzearekin lotutako jarduerak **8.252** dira, 2010. urteko 6.446 jardueren aldean, hau da, **28,02%** gehitu dira.

	<b>Guztira</b>
Herritarrei zerbitzua egitearekin lotutako Arartekoaren jarduerak, guztira	8.252
Kontsultak	4.215
Kexak	2.347
Telefonozko kontsultak	1.616
Ofiziozko jarduerak	74

2011. urtean, herritarrek guztira 2.347 erreklamazio egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 74 espeditente hasi ditugu.

Gure bulegoetara egin diren 4.215 bisitetatik 931 kexa bihurtu dira. Gainontzeko eskaerak kexa moduan bideratzerik ez zegoenez gero, informazioa eta aholkuak eman zaizkie bulegoetara joan diren herritarrei.



Beraz, argi dago bulegoetan egiten den lana, ez baita onartzen Arartekoak ikertzerik izango ez duen erreklamaziorik.

### Telefonozko kontsultak eta informatzeko bulegoetara egin diren bisitak

	<b>Guztira</b>	<b>Bilbo</b>	<b>Donostia-San Sebastian</b>	<b>Vitoria-Gasteiz</b>
<b>Telefonozko kontsultak</b>	1.616	579	621	416
<b>Bulegoetara egindako bisitak</b>	4.215	1.173	917	2.125
<b>Guztira</b>	5.831	1.752	1.538	2.541
<b>%</b>		30,05	26,38	43,57

Ikusten denez, gure bulegoetara bisita asko egin dira (2.541), batik bat Gasteizko bulegora, han jaso baitira bisita guztien ia %44.

Telefonoz 1.616 kontsulta egin dira.

### Arartekoari kexak egiteko bideak

	<b>Ehunekoa</b>	<b>Guztira</b>
<b>Faxeaz</b>	2,17	51
<b>Postaz</b>	11,59	272
<b>Norbera bertara joanda</b>	43,12	1.012
<b>Internet bidez</b>	43,12	1.012

Berriz ere Internet sendotu da Arartekoari jarduera-eskaerak egiteko biderik erabiliena bezala, horrela egin baitira kexetatik %43 baino gehiago.

Gainera, Arartekoaren web orrialdea herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egiteko bide gisa finkatu da. Guztira 89.698 bisita jaso ditu; hortaz, %38 gehitu dira 2010. Urtekoen aldean. Era berean, sakelako telefonoaren bidez gure orrialdean 1.199 sarrera egin direla aipatu behar dugu.

### Onartu ez diren kexak eta inguruabarrak

Legean adierazita dago zer inguruabar edo arrazoiengatik ez diren onartzen herritarrek egindako kexak, besteak beste, Arartekoaren eskumen-eremutik kanpo geratzen direlako



## Onartu gabeko 348 kexa

	Guztira
Partikularren arteko auzia	67
Eskumen eremutik kanpo	65
Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	57
Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik	52
Formazko akatsa	41
Epaibidean	34
Legezko epeen zain egon beharra	18
Urtebete baino gehiago igaro da	6
Izenik gabe aurkeztu da	6
Estatuko Herriaren Defendatzailerekiko bikoiztasuna	2
Interes legitimorik eza	1

## Gizarte arloari dagozkion kexak

2011. urtean are biziago nabarmendu da krisi ekonomikoa, batez ere pertsonarik eta talderik ahulenengan. Arartekoak eskubide sozialekin lotutako kexa gehiago jaso ditu, eta horrek argi erakusten du euskal biztanleetako asko zer-nolako estutasunak pasatzen ari diren.

Arartekoaren jardueraren **%50 baino gehiago gizarte arlori bideratuta dago** (etxebizitza, hezkuntza, osasuna eta lana eta Gizarte Segurantza barne direla). Eskubide sozialei dagozkien kexak bakarrik zenbatzen badira, erreklamazioen **%27,65 dira, 2010. urtean baino %58 gehiago.**

Gizarte arloko kexei dagokienez, gehienek (%64) gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonen taldearekin dute zerikusia:

	Guztira	%
Gizartean baztertuta edo baztertuak izateko arriskuan dauden pertsonak	329	%64
Lehentasunezko taldeak:	185	%36
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ezinduak</li> <li>• Adinekoak</li> <li>• Etorkinak</li> <li>• Espetxeratuak...</li> </ul>		

### Kexa espedienteen egoera

2011n 1.234 espediente amaitu dira, bideratzen ari zirenetatik %57,91:

	Guztira	%
Izapidetzen	897	42,09
Amaituta	1.234	57,91

Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2011. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik **560 kasutan, hau da, % 45,38tan** ondorioztatu da jarduera okerrren bat egin dela.

### Amaitutako espedienteen emaitza

	Guztira	%
Jarduera okerra	560	45,38
Jarduera okerrik ez	674	54,62

### Konpondutako jarduera okerra. Arartekoaren eraginkortasun maila

Administrazioak urratutako eskubidea konpondu du kasuetatik %83,19tan.

	%
Konpondutako okerreko jarduera	83,19
Konpondu gabeko okerreko jarduera	16,81

### Eragindako administrazioak

Eragindako administrazioak	Espedienteak	Ehunekoa
Eusko Jaurlaritza	638	36,94
Tokiko administrazioa	587	33,99
Foru administrazioa	431	24,96
Erakunde publikoak	27	1,56
Justizia	22	1,27
Erakunde pribatuak	13	0,75
Estatuko administrazioa	7	0,41
Eusko Legebiltzarra	1	0,06
Hauteskunde Batzordea	1	0,06

Kexarik gehienak (%36,94) Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira 2011n, ondoren tokiko administrazioen kontra (%33,99) eta foru aldundien kontra (%24,96). Nolanahi ere, espedienteekin zerikusia duten administrazioak aztertzeak ez du esan nahi horiek okerreko jarduerarik egin dutenik, baizik eta, soil-soilik, beraien jardueraren batek kexa eragin duela.

## Áreas. Materias objeto de queja

Con una simple visión del enunciado de las diferentes áreas del Ararteko podemos apreciar un peso relativo respecto del total, ya que el tamaño de la letra guarda un valor proporcional al volumen de actuaciones del Ararteko en cada materia.

También podemos acceder a la representación gráfica, en concreto, relativa a las áreas sociales.

Si analizamos en modo tabla el número de quejas y sus porcentajes relativos, se reconfirma como la mayor parte del trabajo del Ararteko está orientada a los ámbitos sociales, seguido de educación, vivienda, servicios de las administraciones públicas, personal de las administraciones, medio ambiente, tráfico, urbanismo, interior, etc....

Áreas	Quejas recibidas	%
Personas en situación o riesgo de exclusión social	<b>329</b>	17,7%
Colectivos de atención pública del Ararteko: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión...	<b>185</b>	9,95%
Educación	<b>169</b>	9,09%
Vivienda	<b>168</b>	9,04%
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	<b>102</b>	5,49%
Personal al servicio de las administraciones públicas	<b>97</b>	5,22%
Medio ambiente	<b>96</b>	5,17%
Tráfico	<b>96</b>	5,16%
Urbanismo y ordenación del territorio	<b>95</b>	5,11%
Interior	<b>92</b>	4,95%
Hacienda	<b>83</b>	4,46%
Sanidad	<b>82</b>	4,41%
Oficina de la infancia y adolescencia	<b>71</b>	3,82%
Justicia	<b>51</b>	2,74%
Ordenación de la actividad económica	<b>46</b>	2,47%
Obras públicas, transportes e infraestructuras	<b>42</b>	2,26%
Trabajo y Seguridad Social	<b>24</b>	1,29%
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	<b>23</b>	1,24%
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	<b>6</b>	0,32%
Protección y tenencia de animales	<b>2</b>	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>1.859</b>	<b>100%</b>



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

Resulta muy difícil hacer una selección de supuestos en los que nuestra intervención haya resultado singularmente efectiva, por haber encontrado una receptividad a la misma por parte de las administraciones competentes, en un contexto en el que, como se pondrá de manifiesto a lo largo de la exposición, la gran mayoría de los expedientes de queja que se cerraron el año pasado no tuvieron necesidad de una resolución formal conclusiva, al aceptar la Administración, en el curso del procedimiento, modificar sus posiciones de partida. En ese sentido, queremos poner en valor esa receptividad y compromiso, con carácter general, por parte de las administraciones al trabajo del Ararteko y a los valores y derechos ciudadanos que tratamos de defender con nuestra actividad. El aumento del nivel de receptividad, colaboración y esfuerzo por analizar las recomendaciones remitidas que estamos observando en la mayoría de administraciones públicas vascas (de todos los colores políticos) constituye una buena noticia que queremos subrayar y valorar, porque redundará en un aumento de la calidad del servicio público que presta el Ararteko y, por ende, en un aumento de la protección de los derechos de la ciudadanía.

Hemos de tener en cuenta dos circunstancias relevantes. La primera, que nuestras propuestas, valoraciones y recomendaciones no tienen carácter de obligado cumplimiento. La segunda, que la valoración de actuación incorrecta en los 560 expedientes de queja que hemos cerrado el año pasado con esa calificación se basa, en la gran mayoría de los casos, no en una infracción de ley, sino en el hecho de que hemos apreciado una mala praxis administrativa o que, para una mejor salvaguarda de los derechos de las personas, el ordenamiento jurídico se tenía que haber interpretado y aplicado, a nuestro juicio, de una manera distinta a como se ha hecho. Pues bien, en más de un 83% de los casos, la Administración ha sido sensible a nuestros argumentos y los ha aceptado, sin necesidad, además, de una resolución con recomendación publicada en nuestro portal web. Esto significa que 465 decisiones de ayuntamientos, diputaciones forales o Gobierno Vasco han sido corregidas a petición nuestra. Así se han corrigiendo situaciones injustas, irregulares o de mala praxis administrativa, en beneficio de los derechos ciudadanos.

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





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

➤ **HACIENDA: TRATAMIENTO DEL IRPF EN INDEMNIZACIONES CESE O DESPIDO.**

Durante 2011 se tramitaron 5 expedientes de oficio, cuyas destinatarias han sido las tres diputaciones forales. En concreto, en estos expedientes se ha propuesto que se corrija el distinto tratamiento que tienen en el IRPF las indemnizaciones por cese o despido, en los supuestos en los que la finalización de la relación laboral tiene como causa un expediente de regulación de empleo (ERE). Las haciendas forales han aceptado nuestra interpretación de equiparación a las indemnizaciones derivadas de EREs justificados en causas organizativas o de producción, y, por tanto, han modificado las oportunas normas forales.

➤ **INTERIOR**

Tras varias recomendaciones con ocasión de las visitas de inspección anuales a los centros de detención de la Ertzaintza, ahora ya disponen del **libro de registro de detención específico para menores** (art. 3.5 del Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio). También lo tiene el centro de la Policía Local de Getxo visitado en 2011.

➤ **JUSTICIA: CAPTACIÓN DE PERSONAS EXTRANJERAS PARA RUEDAS DE RECONOCIMIENTO**

Como consecuencia de nuestras gestiones, se inició en los juzgados de Barakaldo una experiencia piloto en virtud de la cual, previa concertación con una asociación, el Departamento se comprometía a aportar las personas necesarias para formar parte de las ruedas de reconocimiento cuando el sospechoso era de etnia extranjera. El funcionamiento satisfactorio de esta experiencia ha hecho que el sistema se ponga a disposición de todos los juzgados de la CAPV.

➤ **SUSPENSIÓN DE UNA SUBASTA Y REFINANCIACIÓN DE UN PRÉSTAMO**

Tras gestiones con una caja de ahorro dadas las especiales circunstancias de una persona (separada legalmente sin que su cónyuge abonara el préstamo hipotecario) conseguimos que fuera suspendida una subasta y aceptado el acuerdo propuesto, lo que permitió a la reclamante refinar el préstamo, hacer frente a los pagos atrasados y evitar el embargo.

➤ **SANIDAD**

Los problemas relativos a la renovación de los componentes externos de los implantes cocleares se han resuelto tras la intervención del Ararteko en los términos previstos en la Directriz 2/2011, de la Dirección de Aseguramiento y Contratación Sanitaria.

➤ **URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO**

En esta área a lo largo del 2011 se han elaborado **13** resoluciones respecto a las quejas que han sido admitidas a trámite por existir algún tipo de actuación administrativa incorrecta. Entre estos expedientes destacamos la sugerencia aceptada sobre la regeneración de un barrio de Erandio, la devolución de 105.326 € a una persona por gastos de urbanización realizados a cuenta de gastos de urbanización o la revocación de una sanción urbanística de 5.000 €. Además, es importante señalar que otras 21 quejas han sido resueltas sin requerir una resolución como tal. Entre estas quejas podemos incluir las gestiones realizadas para que las administraciones contesten a las peticiones formuladas denunciando actuaciones sin licencia, para que permitan el acceso a la documentación que obre en las dependencias públicas o para devolver las cantidades pendientes por gastos de urbanización.

➤ **MEDIO AMBIENTE**

Se han resuelto varias reclamaciones en las que se denunciaban los impedimentos para acceder a información ambiental que obraba en poder de la administración. Así se ha dado respuesta a solicitudes de información ambiental sobre una depuradora de aguas residuales planteadas ante el Ayuntamiento de Lapuebla de Labarca, información sobre la tala de árboles en el Ayuntamiento de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena o la respuesta del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca del Gobierno Vasco a una moción aprobada por el Pleno del ayuntamiento en relación con las líneas de transporte de energía eléctrica de alta tensión que afectan al municipio de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena. También ese Departamento de Medio Ambiente nos ha informado del trámite dado a unas denuncias realizadas por un vertido de una explotación ganadera ubicada en Muskiz.

A instancia del esta institución, se han puesto los medios para solucionar los problemas de ruidos que generan actividades ubicadas en suelo urbano. Así mencionaremos casos en los que se han tomado medidas contra los ruidos procedentes de bares o discotecas (Barakaldo, Gorniz, Igorre, Mungia, Erandio, Sopelana, Ordizia, Irun o Laudio/Llodio entre otros), molestias generadas por locales de jóvenes (Deba, Ibarra o Elgoibar) u otras actividades como pescaderías, carnicerías, sociedades gastronómicas, un taller de congelación, etc.



#### ➤ **OBRAS PÚBLICAS**

Podemos destacar la queja de una comunidad de vecinos por la construcción de un centro cívico en Irun. Los vecinos afectados planteaban que el retiro de la nueva edificación debiera ser como mínimo de 30 metros (en la planta sótano) a sus viviendas, al ser una zona de marismas, tratarse de edificaciones antiguas y constando como antecedente los problemas que ya tuvieron en su día. El Ayuntamiento de Irun incorporó, a nivel normativo, en la modificación del Plan Especial de Reforma Interior la solución constructiva prevista para la planta sótano, a concretar en el proyecto de la edificación, junto con el estudio geotécnico preceptivo. Así mismo, tomó en consideración la alegación de los afectados de que las Ordenanzas del Plan incorporaran la obligatoriedad de adjuntar al proyecto de edificación un protocolo de actuación y un plan de seguimiento.

#### ➤ **ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA**

Un ciudadano se dirigió a esta institución denunciando que desde el año 2009 venía reclamando ante la compañía de suministro de energía eléctrica una caída de tensión en su vivienda que le impedía hacer uso de los acumuladores de calor, electrodomésticos, etc., que tiene instalados en ella. Iberdrola aumentó de sección la línea de interconexión y pasó de monofásico a trifásico, confiando en que, a partir de ese momento, no se produjeran nuevas caídas de tensión en la línea de alimentación de la vivienda.

#### ➤ **BIENES Y SERVICIOS**

En el año 2011 los Ayuntamientos de Sopuerta y Carranza han aceptado sendas resoluciones del Ararteko en quejas que planteaban la insuficiente actuación de la administración en la defensa y reivindicación del patrimonio público (camino carretil en el primer caso y un terreno de dominio público en el segundo), debiendo incorporarse todos los antecedentes del tema, así como los informes técnicos suficientes que permitan adoptar un acuerdo fundado.

#### ➤ **PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

La tramitación de un expediente de queja propició el compromiso por parte de la Diputación Foral de Bizkaia de modificar el límite de edad establecido para poder participar en el Programa de Atención Temprana. Este compromiso se ha materializado mediante la aprobación del Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 150/2011, de 19 de julio que amplía la atención temprana hasta los 6 años.



### ➤ **ACCIÓN SOCIAL**

Tras la intervención del Ararteko, todas las personas mayores de 18 años que tengan derecho a la prestación por hijo o hija a cargo (con discapacidad igual o superior al 65%) podrán acceder al “complemento de pensiones” de la Renta de Garantía de Ingresos, incluso si están legalmente incapacitadas. Para ello, deberán reunir los requisitos de acceso a dicha prestación, entre los que está la situación económica personal. Este complemento puede ser de hasta 400 euros mensuales, según los casos. Así se garantiza a este colectivo unos ingresos equivalentes al salario mínimo interprofesional. Esta modificación ha sido adoptada por el Gobierno Vasco, receptivo a estos argumentos, a través de una circular trasladada a las diputaciones forales para su aplicación. El Ararteko considera que la medida adoptada favorece a personas necesitadas de mucha atención, que han de afrontar grandes gastos, que generalmente carecen de recursos propios y para las que su alta discapacidad constituye una gran dificultad para acceder a una actividad remunerada.

### ➤ **INTERVENCIÓN DEL ARARTEKO ANTE UN POSIBLE DESAHUCIO**

Un ciudadano solicitó la intervención del Ararteko ante un posible desahucio de la vivienda en alquiler que ocupaba perteneciente al “programa de vivienda vacía” del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco. Aunque tenía cantidades pendientes de pago, volvía a percibir ayudas sociales con las que podría asumir las deudas acumuladas. Planteamos el caso a la Sociedad Pública de Gestión de Viviendas en Alquiler que accedió a concederle un plazo para el pago de la deuda y suspender la tramitación del desahucio.

### ➤ **VIVIENDA**

Una persona solicitó la intervención del Ararteko porque el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco no respondía a su solicitud de permuta de una vivienda protegida ubicada en Donostia. El Ararteko recomendó al Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes que realizara la permuta y que adjudicara a esta ciudadana una vivienda adecuada a sus necesidades ya que cumplía con los requisitos. Finalmente, el Departamento de Vivienda aceptó el contenido de esta recomendación del Ararteko y asumió el compromiso de adjudicar a esta ciudadana una vivienda adecuada a las necesidades de su unidad familiar.

### ➤ **EDUCACIÓN/INFANCIA: ATENCIÓN TEMPRANA HASTA LOS 6 AÑOS**

Una madre nos planteó que su hijo fue derivado al servicio de neuropediatría con excesiva dilación y, por consiguiente, a la atención temprana de Diputación cuando tenía 3 años, es decir, sin posibilidad ya de recibir las sesiones de logopedia y desarrollo motor necesarias, aunque la familia lo estaba costeando de forma privada. Partiendo de este caso, el Ararteko realizó una serie de gestiones y consiguió que la Diputación Foral de Bizkaia modificara y aprobara el decreto para que el modelo de atención temprana se extendiera en este



territorio hasta los 6 años (antes era hasta los 3 años), tal y como se recoge en el marco del Acuerdo del Consejo Vasco Sociosanitario. Además, a petición del Ararteko, Osakidetza accedió a reintegrar los gastos que la familia tuvo que realizar para la logopedia del niño desde los 2 a los 3 años, comprometiéndose al pago de unos 5.200 euros.

➤ **ACTUACIÓN DE OFICIO ANTE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN Y RIESGO SOCIAL URGENTE**

El Ararteko inició una actuación de oficio con relación a dos personas muy mayores en situación de dependencia y con problemas graves de salud. Su situación nos preocupaba por la vulnerabilidad en que se encontraban (en determinados momentos, sin hogar) y la posible desprotección y riesgo social que podrían estar sufriendo desde el mes de septiembre, como consecuencia de una serie de circunstancias familiares adversas y los problemas en la tramitación de su expediente en la Diputación Foral de Álava. En un plazo de tiempo, la Diputación nos informó que había procedido al ingreso de estas dos personas en un centro residencial.

➤ **PERSONAS EN PRISIÓN: ACCESO POR PARTE DE LAS PERSONAS EXTRANJERAS EN PRISIÓN A LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO DE PAREJAS DE HECHO**

Una mujer de Donostia, pareja de una persona de nacionalidad francesa que se encontraba en prisión, llevaba año y medio intentando darse de alta con ella en el Registro de Parejas de Hecho. No lo conseguía porque para ello se le exigía un certificado del estado civil de la persona en prisión, emitido por el registro civil de su país de origen. En Francia, sin embargo, las autoridades alegaban que el hecho de que esta persona llevara años residiendo fuera de su país impedía expedir dicha certificación.

Puestos en contacto con la Viceconsejería de Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, responsable jerárquico de la gestión del servicio, expusimos que el tiempo que esta persona llevaba fuera de Francia era el mismo que llevaba preso en España, se mostraron de acuerdo, y la solicitud de inscripción fue aceptada y también que en adelante los criterios del registro fueran corregidos en el sentido expuesto. Una vez la reclamante obtuvo los documentos reseñados, su presentación sirvió para la inscripción de la pareja en el Registro de Parejas de Hecho.

➤ **OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA**

Se ha conseguido en dos actuaciones remover los obstáculos para el empadronamiento, en municipios distintos, de dos familias gitanas con menores afectados. Las implicaciones del empadronamiento eran importantes: tener acceso a las rentas de garantía de ingresos y, en uno de los casos, además, conservar la vivienda que le había sido adjudicada por Etxebide.



Otro caso reseñable mediante una colaboración con el Defensor del Menor de Madrid en el caso de dos hermanos de nacionalidad francesa en desprotección (la familia se había ido “dejando” los hijos en distintas ciudades), caso en el que nuestra actuación sirvió para cambiar la decisión de los servicios sociales franceses a través de las gestiones conjuntas con el Consulado.

#### ➤ PERSONAS MAYORES

Se han resuelto dos expedientes de queja en materia de familiares a los que se les denegaba el acceso a visitar a su pariente (en un caso una mujer a su hijo de 19 años; en otro un hombre a su madre anciana) tutelado y tutelada por la Fundación Futubide y el Instituto Tutelar de Bizkaia respectivamente. Se reanudan las visitas con una serie de condiciones.

#### IV. OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

La publicación separada de la actividad de la oficina es un claro exponente de la intencionalidad expresa de proyectar mejor el trabajo del Ararteko en relación con las realidades y los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que tiene su mayor expresión en la puesta en marcha de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en 2010.

Aunque la información relativa a la oficina será objeto de exposición en mi comparecencia ante el Pleno de la Cámara, me van a permitir algunos apuntes sobre su actividad:

El número de expedientes de queja en los que, de manera expresa, se cita la presencia o implicación de niños, niñas y adolescentes alcanza en 2011 la cifra de 292 que, respecto a la totalidad de la actividad del Ararteko supone casi el 12,4% de éstos. No han sido contabilizadas aquí las 290 quejas referidas a la Renta de Garantía de Ingresos y presentadas por familias en las que, en un alto porcentaje, existen menores. Sin entrar en grandes análisis, baste decir que son muchos los estudios que relacionan la escasez de recursos económicos y la falta de acceso a bienes materiales con dificultades para disfrutar, en igualdad de oportunidades, de derechos básicos como el derecho a un nivel adecuado de vida, a la educación o a la salud.

Las más numerosas se refieren al sistema educativo, les siguen en el ranking las del ámbito de los **servicios sociales** para la infancia en desprotección, siendo mucho menos numerosas las que afectan a otros sectores específicos.

Sólo un 11% de estas quejas ha sido presentado por la o el propio menor. El 89% restante de las quejas son presentadas por personas adultas, que refieren situaciones en las que hay menores afectados. De éstas, 32 o el 12,3% tienen por



titular a una asociación u organismo colectivo, que traslada en todos los casos situaciones que afectan a un número diverso de niños, niñas y adolescentes.

Además de las intervenciones “reactivas” que son las que tienen que ver con las solicitudes de actuación que recibimos en el Ararteko y que afectan a los y las menores, desarrollamos un importante número de actuaciones más proactivas, de las que quiero destacar específicamente algunas relacionadas con avanzar en el derecho de los niños y adolescentes a expresar su opinión y a participar en los asuntos que les conciernen. Desde esa visión, en 2011 son destacables:

1. El asentamiento de la actividad del Consejo de Infancia y Adolescencia. Hemos tenido las 3 sesiones presenciales previstas con resultados muy interesantes y ya hemos hecho la primera renovación de la mitad de los miembros, que a su vez nos ha permitido ampliar los centros educativos con los que tenemos relación.
2. La web de *la isla de los derechos*, que presentamos en febrero y que ya ha sido incorporada como link a los contenidos Eskola 2.0. de toda la red educativa vasca.

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

A. Euskal administrazioek pertsonen eskubideak betetzen ote dituzten ebaluatzeko oinarritzko beste tresna bat –gero eta erabiliagoa– txosten bereziak egitea da. Txosten horietan, pertsonen banakako eskubideen egoerari begirik kendu gabe, pertsona taldeei edo pertsona multzo baten arazoei dagozkien politika publiko zehatzak aztertzen dira, batik bat beren eskubideak baliatzean babesik gabe dauden edo ahultasun edo arrisku handiagoan dauden taldeei dagozkienak.

Horrela, 2011. urtean, dakizuenez, hiru txosten berezi edo monografiko aurkeztu dizkiogu Eusko Legebiltzarrari:

- EAEko garraio sistema publikoak duen irisgarritasunari buruzko diagnostikoa.
- Arrisku egoera berezietan dauden adingabeak.
- EAEn norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta emateko legearen aplikazioa.

Horien edukiaren berri luze eman denez gero eta batzorde honen aurrean aurkeztu direnez gero, ez zait beharrezkoa iruditzen ostera horri heltzea.





Bestalde, 2011. urtean aurrera egin da bi txosten bereziren prestakuntzalanetan. Aurten aurkeztuko dira:

- E-inklusioa eta Euskadin herritarrek Informatzeko eta Komunikatzeko Teknologien bitartez gizarte arloan eta arlo publikoan parte hartzea.
- Askatasunik gabeko pertsonen buru-osasunari emandako arreta soziosanitarioaren egoera Euskal Herrian.

**B.** Las recomendaciones generales son el vehículo del que se vale el Ararteko para, desde una perspectiva global, y trascendiendo a los casos concretos, propiciar prácticas de todas las administraciones, organismos o corporaciones que sean respetuosas con los derechos de la ciudadanía y permitan insertar en sus políticas públicas estos elementos que contribuyan a una gestión más equilibrada de los intereses en juego. Así, en el informe anual 2011 se incluyen doce recomendaciones de carácter general a las distintas administraciones vascas. Esas recomendaciones son las siguientes:

1. Necesidad de medidas que favorezcan el esclarecimiento de los hechos que afectan a la sustracción o separación irregular de bebés de sus madres biológicas en las décadas de los años 1960 y 1970.
2. Necesidad de dar respuesta a las situaciones creadas por la suspensión del subsidio por desempleo a personas titulares de otras prestaciones sociales.
3. Necesidad de desarrollar protocolos de actuación para la intervención en los asentamientos de personas gitanas de origen comunitario que viven en la Comunidad Autónoma del País Vasco
4. Cesión de datos de salud a requerimiento de las administraciones públicas responsables en materia de protección de menores
5. Obligación de los ayuntamientos de llevar a cabo diversas actuaciones para la inscripción en el padrón municipal de las personas sin hogar y a los menores tutelados por las diputaciones forales que viven en centros residenciales en su municipio
6. Conveniencia de garantizar que el deporte practicado por niños, niñas y adolescentes se desarrolle, en todos sus momentos y contextos, bajo parámetros educativos
7. El sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales
8. Información que deben recibir los padres y madres separados en torno a datos referentes a sus hijos e hijas que obren en poder de la Administración y documentación que deben presentar
9. Consecuencias de la aplicación de la suspensión del derecho a las prestaciones sociales y de las vías empleadas para ello. Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda





10. Los reductores de velocidad en las vías urbanas e interurbanas
11. Exención en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana las transmisiones onerosas de los terrenos, derivadas de ejecuciones hipotecarias, cuando estas afecten a la enajenación de las viviendas habituales de los sujetos pasivos
12. Democracia y participación ciudadana. En especial, la participación en los procesos medioambientales

Asimismo, mediante una nueva herramienta – estudios monográficos –, se ha realizado un **estudio** sobre “**Verdad, justicia y reparación para las víctimas de la dictadura franquista: significado y políticas públicas en la Comunidad Autónoma del País Vasco**”.

- C. En el informe se contiene, asimismo su capítulo quinto, información relativa a un conjunto de actuaciones que tienen que ver con la promoción de la **cultura de respeto a los derechos humanos y de relaciones institucionales**. También se da cuenta de las actividades que desarrollamos este ararteko y la adjunta, así como el resto de los miembros de la institución. Por razones de tiempo, no voy a detallarlas, por lo que les remito al capítulo octavo del informe para completar dicha información, si así lo desean.

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

Erakunde honek ematen duen zerbitzuaren kalitatea neurtzeko adierazle garrantzitsua da guretzat herritarrek Arartekoaren jardueraz duten iritzia.

Horrela, kexagileek beren borondatez eta izenik eman gabe betetako galdera-sortak haxe erakusten du: **Arartekoaren esku-hartzea** (hau da, erakutsitako interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak, e.a.) **oso ontzat edo nahiko ontzat** jotzen dutela erantzun dutenetatik %80,87k, baita beraien arazoa konpondu ez bada edo beraiek nahi bezala konpondu ez bada ere (%63,89), eta %87,97k gomendatuko luketela Arartekoari laguntza eskatzea.

Datorren urtean aldagai gehiago eman izango ditugu, Arartekoaren zerbitzu-kartako adierazleak ustiatzen ditugunean.



## VII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES EN LA TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA. RESISTENCIA DE DETERMINADOS ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS AL DEBER DE INFORMAR EN EL PLAZO CONCEDIDO Y AL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DEL ARARTEKO

Como es natural, el procedimiento de la queja exige escuchar a la administración afectada, para que fundamente su posición. Un año más tenemos que constatar que, lamentablemente, son aún numerosas las ocasiones (como podrá comprobarse en el capítulo IX del Informe: colaboración de las administraciones públicas con el Ararteko) en las que la administración requerida no responde con la debida celeridad o envía una información que es manifiestamente insuficiente, que no se corresponde con la petición formulada, lo que incide negativamente en la calidad del servicio público que prestamos. Además, aquellos casos más graves no sólo suponen una actitud irrespetuosa hacia la función de control de la misma, sino que, lo que es peor aún, impide que pueda atenderse a la ciudadanía que plantea un posible menoscabo en sus derechos.

Este año hemos organizado esta información de forma gráfica, con el objetivo de que la visualización de la cooperación de las administraciones sea más fácil, agrupando las administraciones que han sido más diligentes y respecto de las cuales no ha sido preciso realizar ningún requerimiento, (destacamos entre ellas al Departamento de Cultura, y Economía y Hacienda del Gobierno Vasco –7 y 5 expedientes, respectivamente, –, los Departamentos de Hacienda y Finanzas de las Diputaciones Forales de Álava y Gipuzkoa (6 y 5 expedientes o el Ayuntamiento de Bilbao –92 expedientes –)

Aquellas a las que se han realizado requerimientos de las que destacaremos las que porcentualmente son más destacables: el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco, el 51,76% –44 de 85 expedientes –, el de Educación, 31,25% –45 de 144 expedientes –. Por el contrario, destacan por su elevado nivel de colaboración el Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa -1 de 31- o el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia -1 de 119-.

Por último, debemos hacer una valoración muy negativa de las administraciones a las que ha sido preciso realizar un apercibimiento, al no responder a las peticiones de esta institución. En esta situación se encuentran diversos ayuntamientos de los tres territorios históricos, en un total de 15; destacan los Ayuntamientos de Durango (3 expedientes) y Barakaldo (2 expedientes).



Al valorar estos resultados, no podemos olvidar que las recomendaciones y sugerencias formuladas por esta institución no tienen carácter vinculante y que, en consecuencia, sólo disponemos de la persuasión como arma para intentar reponer las situaciones jurídicas de las personas que han solicitado nuestra intervención, y procuramos agotar todas nuestras posibilidades de intervención, con el único objetivo de que se repongan las situaciones irregulares que hemos llegado a constatar, y se modifiquen, particular y/o genéricamente, prácticas ilegales o injustas.

Como dato positivo, queremos subrayar de nuevo que la gran mayoría (en el 83,19%) de los expedientes de queja que se cerraron el año pasado (1.791) no tuvieron necesidad de una resolución formal conclusiva, puesto que, aun en los casos en los que se detectó una actuación indebida de la Administración, ésta admitió los argumentos del Ararteko antes del cierre del expediente.

\* \* \* \*

Bukatzeko, zuen aurrean nire esker ona adierazi nahi diet orain Ararteko erakundearen lanean diharduten guztiei. Langileok eguneroko lanean baliatzen dituzte Euskadiko herriaren defendatzaileak defendatzen dituen balioak, eta horien lanik gabe ezinezkoa izango litzateke erakunde honi eman zaizkion eginkizunak burutzea. Eta zuei denoi biziki eskertu nahi dizuet zuen jarrera, beti harkorra eta ona, Ararteko erakundearekiko eta neurekiko, baita agerraldi honetan eskaini didazuen arreta ere.

Zuen esanetara geratzen naiz, nahi dituzuen azalpenak emateko.

Eskerrik asko.