

informes anuales

Informe anual al Parlamento Vasco 2013

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.net

The image features a large, stylized graphic on the left side. It consists of several overlapping, curved, green shapes that resemble a stylized 'S' or a series of flowing bands. A large, solid red teardrop shape is positioned to the right of these green shapes. The background is white, and the overall composition is modern and minimalist.

**informes
anuales**

**Informe
anual al
Parlamento
Vasco**

2013

aRarteko

Herriaren Defendatzaillea
Defensoria del Pueblo

Vitoria-Gasteiz 2014

Esta obra está bajo una licencia Attribution 3.0 Unported de Creative Commons



Para ver una copia de la licencia,

– visite: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/>

– o envíe una carta a: Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Euskadi. Ararteko

Informe anual al Parlamento Vasco 2013 [Recurso electrónico] / Ararteko. – Vitoria-Gasteiz : Ararteko, 2014

Recurso en línea (351 p.). – (Informes anuales)

Modo de acceso: [World Wide Web](#)

ISSN 2255-4920

1. Euskadi. Ararteko 2. Informe de actividad 3. Derechos humanos

351.941(460.15)“2013”(060.55)

Formatos y ediciones:

También en papel, CD-ROM, [RTF](#) y [XML](#)

Edición en euskera: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2013](#)

Edición divulgativa: [Resumen del Informe anual al Parlamento Vasco 2013](#)

Publicado en volumen aparte: [Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia 2013](#)

Para acceder a las publicaciones del Ararteko:

– en la [web](#)

– mediante [solicitud por correo electrónico](#)

– presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)

ARARTEKO

Multimedia: UTE MANIPULADOS - EPS

ISSN 2255-4920

The background features a large, stylized graphic on the right side, consisting of a white shape with a red teardrop-like form inside it. On the left, there are several overlapping, curved green shapes that create a sense of depth and movement. The word 'índice' is written in a bold, white, sans-serif font across the bottom of the green shapes.

índice

Índice

Presentación		15
Capítulo		
I	La actividad de la institución del Ararteko en cifras	17
II	Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco	43
III	Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública	175
IV	Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración	295
V	Relaciones con la sociedad y actividades de colaboración institucional	305
VI	Actuaciones de innovación del Ararteko	313
VII	Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias	321
Anexos	Resoluciones dictadas	335
	Índice de gráficos y tablas	343
	Publicaciones del Ararteko	347

■ CAPÍTULO I.

La actividad de la institución del Ararteko en cifras	17
1. Observaciones y datos generales	19
2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio telefónico)	21
3. Quejas escritas registradas	22
4. Estadística por áreas	23
5. Estadística por administraciones afectadas	24
A) Expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	25
B) Expedientes tramitados contra las administraciones forales	26
C) Expedientes tramitados contra la Administración local	27
D) Expedientes de queja tramitados contra la Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea	27
6. Estadística territorial (distribución territorial de las quejas escritas presentadas) ..	28
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja)	29
8. Expedientes de oficio	30
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones	31
10. Opinión de las personas usuarias	33
10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias	33
10.2. SUGERENCIAS recibidas a través del formulario web de la carta de servicios del Ararteko	35
11. El deber de informar	36
11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2013	36
A) Gobierno Vasco	37
B) Diputaciones forales	37
C) Ayuntamientos	37
D) Otros organismos públicos	38

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2013.....	38
A) Gobierno Vasco.....	38
B) Diputaciones forales.....	39
C) Ayuntamientos.....	40
D) Otros organismos públicos.....	40
11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2013.....	40
A) Gobierno Vasco.....	40
B) Diputaciones forales.....	40
C) Ayuntamientos.....	41

■ CAPÍTULO II.

Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco..... 43

1. Derechos lingüísticos, cultura y deporte.....	47
2. Educación.....	55
3. Hacienda.....	63
4. Seguridad.....	71
5. Justicia.....	79
6. Medio ambiente.....	89
7. Obras públicas, transportes e infraestructuras.....	101
8. Ordenación de la actividad económica.....	109
9. Personal al servicio de las administraciones públicas.....	117
10. Protección y tenencia de animales.....	125
11. Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas.....	129
12. Sanidad.....	137
13. Tecnologías de información y conocimiento y de protección de datos.....	145
14. Trabajo y Seguridad Social.....	153
15. Urbanismo y ordenación del territorio.....	159
16. Vivienda.....	167

■ CAPÍTULO III.

Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública..... 175

1. Familias.....	179
2. Igualdad e integridad de las mujeres.....	187
3. Personas con discapacidad.....	195
4. Personas con enfermedades crónicas.....	213
5. Personas con enfermedad mental o trastornos mentales.....	223
6. Personas en prisión.....	233
7. Inclusión social.....	243
8. Personas gitanas y otras minorías culturales.....	253
9. Personas inmigrantes.....	259
10. Lesbianas, gays, bisexuales y personas transgénero y transexuales.....	269
11. Personas mayores y personas en situación de dependencia.....	277
12. Personas víctimas de los grupos terroristas.....	289

■ CAPÍTULO IV.

Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración

	295
1. Recomendaciones generales	298
1.1. Recomendación General del Ararteko 1/2013, de 18 de enero Regulación y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial	298
1.2. Recomendación General del Ararteko 2/2013, de 5 de febrero Necesidad de garantizar la accesibilidad universal en aquellos edificios residenciales colectivos que dispongan de barreras arquitectónicas, en especial mediante la instalación de ascensores	298
1.3. Recomendación General del Ararteko 3/2013, de 15 de febrero Necesidad de adoptar medidas que garanticen el conocimiento efectivo de los derechos que asisten a la persona con problemas de salud mental cuando se encuentra en situación de ingreso involuntario	298
1.4. Recomendación General del Ararteko 4/2013, de 4 de marzo Establecimiento en las normas reguladoras de las bolsas de contratación temporal, de medidas de discriminación positiva que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a aquellos puestos de trabajo que sean adecuados a sus características	298
1.5. Recomendación General del Ararteko 5/2013, de 17 de junio Garantías en la atención a los menores/jóvenes extranjeros no acompañados	298
1.6. Recomendación General del Ararteko 6/2013, de 27 de junio Necesidad de revisar la normativa relativa al derecho de admisión y la prohibición de discriminación en el acceso a los establecimientos privados abiertos al público	299
1.7. Recomendación General del Ararteko 7/2013, de 7 de agosto de 2013 Acceso por parte de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados y de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita a los datos fiscales de las personas solicitantes del beneficio de Justicia Gratuita	299
1.8. Recomendación General del Ararteko 8/2013, de 24 de setiembre Limitación derivada del empadronamiento previo, en el acceso a la asistencia sanitaria a las personas que no tienen la condición de aseguradas en el Sistema Nacional de Salud	299
1.9. Recomendación General del Ararteko 9/2013, de 5 de noviembre Adecuación de los criterios que sirven de base para resolver las peticiones de acceso a la documentación clínica	299
2. Estudios	299
El impacto de la crisis en la infancia: la realidad vasca	299
3. Informes extraordinarios	300
3.1. E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi	300
3.2. Informes extraordinarios en elaboración durante el año 2013	301
4. Curso de verano del Ararteko	302
5. Jornadas del Ararteko	302
5.1. Jornada sobre el derecho de acceso a la información como derecho de ciudadanía	302
5.2. Jornada de trabajo organizada por Eudel y el Ararteko sobre las actuaciones municipales para la regulación del uso de las lonjas juveniles	303
6. Otras actividades	303
6.1. Puntos de Información del Ararteko en dependencias públicas	303
6.2. Boletín digital	303

■ CAPÍTULO V.

Relaciones con la sociedad y actividades de colaboración institucional..... 305

1. Relaciones con las organizaciones sociales..... 307
 - 1.1. Asociaciones y grupos con los que se han mantenido reuniones en el año 2013..... 307
2. Actuaciones en relación con las instituciones de defensa de los derechos humanos..... 308
 - 2.1. XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo..... 308
 - 2.2. Relaciones internacionales..... 309
3. Convenios suscritos por el Ararteko..... 310
4. Otras actividades:
Selección de las actividades más relevantes del ararteko y la adjunta relativas a la impartición de charlas y a la participación en actos organizados por administraciones y organizaciones sociales..... 311

■ CAPÍTULO VI.

Actuaciones de innovación del Ararteko..... 313

1. Proyectos colaborativos..... 316
2. De carácter estratégico y organizativo..... 317
3. De carácter tecnológico..... 317
4. De mejora continua/calidad/innovación..... 317

■ CAPÍTULO VII.

Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias..... 321

1. Recomendaciones y sugerencias aceptadas..... 324
 - A) Gobierno Vasco..... 324
 - B) Administración foral..... 325
 - C) Administración local..... 325
 - D) Otros organismos públicos..... 326
2. Recomendaciones y sugerencias no aceptadas..... 326
 - A) Gobierno Vasco..... 326
 - B) Administración foral..... 327
 - C) Administración local..... 327
3. Recomendaciones y sugerencias pendientes..... 329
 - A) Gobierno Vasco..... 329
 - B) Administración foral..... 331
 - C) Administración local..... 331
 - D) Otros organismos públicos..... 332

■ ANEXOS..... 333

Resoluciones dictadas..... 335

Índice de gráficos y tablas..... 343

Publicaciones del Ararteko..... 347

Presentación



Como cada año, me complace presentar el informe anual del Ararteko. En esta ocasión ha de añadirse la circunstancia de que en el año 2014 finaliza mi segundo mandato al frente de la institución como comisionado parlamentario para la defensa de los derechos de las personas en Euskadi.

El presente Informe corresponde a un año en el que, junto al balance de nuestro trabajo, hemos de poner nuevamente el acento sobre los gravísimos efectos que la crisis económica y social está teniendo en la situación de miles de familias, por lo que incorpora unas connotaciones especiales, que nos llevan a hablar de la necesidad de recrear nuestras convicciones democráticas, reivindicar la sociedad decente y poner en valor la ética individual y colectiva y el interés o bien común, como instrumentos para intentar poner un punto y coma en este doloroso y largo paréntesis en nuestra sociedad. La crisis tuvo su origen en 2008 y alcanza su máxima expresión en la actual tasa de desempleo y en los cada vez más evidentes recortes sociales.

Nuestra institución y la actividad que hemos desarrollado este año no ha sido ajena a la situación general, destacando el incremento del número de actuaciones del Ararteko relacionadas con la ciudadanía, que ha alcanzado las 12.507. Así, nuevamente nos hemos visto desbordados por las quejas presentadas por la ciudadanía (9.610) en temas tan básicos como las prestaciones económicas derivadas de la Ley de Garantía de ingresos, reclamaciones contra entidades bancarias, tasas e impuestos locales, alquiler de vivienda protegida, becas, registro civil, contaminación acústica o transportes, entre otras. Para constatar este incremento simplemente hemos de echar la vista atrás al año 2010 y ver el incremento que se ha producido: un 93% en tan solo 3 años.

En nuestro Informe hemos querido dar especial relevancia a los datos de actividad, puesto que, al tiempo que nos ayudan a disponer de una foto fija de los problemas que aquejan a nuestra sociedad y a las administraciones públicas vascas, incorporan la perspectiva del impacto de nuestro trabajo en sus múltiples variables: la valoración de la administración, de las organizaciones sociales que colaboran con el Ararteko y la de nuestros usuarios y usuarias, beneficiarios directos de nuestro trabajo.

Conscientes de que la información cualifica y activa a la ciudadanía y es fuente de socialización, desde el Ararteko nos hemos esforzado en facilitar una gran cantidad de información a través de nuestra página web, que se ha visto reflejada en las 110.298 visitas y 280.558 páginas vistas en este año. Con ello, hemos propiciado, además, el cumplimiento del principio de transparencia en la gestión de los recursos públicos y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía respecto al Ararteko, mediante la reforma de la carta de servicios y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y de los derechos relativos a la protección de datos personales.

Junto a logros destacables que se han materializado en cambios en la normativa y en las políticas públicas de un número importante de administraciones vascas, lamentablemente, hemos de destacar la falta de colaboración de algunas instituciones con el Ararteko o, lo que es lo mismo, con las personas que han acudido a nosotros para intentar resolver su problema pues no se puede perder de vista que la falta de colaboración repercute directamente en las condiciones de vida de quienes han interesado la intervención del Ararteko.

También, en ocasiones, nos hemos visto obligados a recordar a las administraciones que la aplicación de las normas al caso concreto implica reconocer la situación individualizada de esa persona y, en épocas de dificultades como la actual, se hace imprescindible hacer una reinterpretación de aquellas y dar las máximas facilidades para que su espíritu se pueda cumplir en la práctica administrativa.

La crisis, junto a su cara más amarga en forma de desempleo y pérdida de la vivienda habitual, nos ha evidenciado, al mismo tiempo, el valor superior de la solidaridad y la dignidad, el deseo de justicia social, que se ha materializado en múltiples iniciativas ciudadanas de apoyo y provisión de ayudas.

Por ello, quiero aprovechar esta ocasión para reivindicar el papel vertebrador y sostenedor de las organizaciones sociales, de las ONG, que, aunque debilitadas muchas de ellas económicamente por la reducción de subvenciones, han efectuado un gran esfuerzo por fortalecerse como nunca en la conciencia y trascendencia de su papel, a favor de la inclusión, la cohesión, la equidad y la justicia sociales. Asimismo, quiero subrayar la encomiable tarea de muchas personas mayores, que tanto individualmente con sus familias o como integrantes de organizaciones sociales, se han erigido en ejemplo de civismo, justicia equitativa, coraje y responsabilidad comunitaria. Nunca agradeceremos suficientemente su labor callada y constante que nos conecta con nuestra mejor esencia como sociedad.

Iñigo Lamarca Iturbe

ARARTEKO



La actividad de la institución del Ararteko en cifras

c a p í t u l o

Capítulo I

La actividad de la institución del Ararteko en cifras

1.

Observaciones y datos generales

A lo largo de este capítulo dedicado a la estadística intentaremos ofrecer una visión global de lo que es la actividad de la institución del Ararteko en cifras. Así, desglosaremos los datos de las quejas presentadas a la institución por medio de las diversas vías, la actividad de las tres oficinas de atención directa y recogeremos los datos sobre las reclamaciones que afectan a cada una de las administraciones públicas vascas y señalaremos cuál es su distribución territorial y en qué fase del procedimiento se encuentran.

Asimismo, se incluye la información que permite conocer el nivel de colaboración de las administraciones públicas vascas con el Ararteko.

Otro apartado que se incorpora a este capítulo es el del perfil de las personas que se acercan al Ararteko, así como la opinión sobre nuestro trabajo que nos devuelven en las encuestas.

En suma, mediante esta información sistematizada, este capítulo engloba toda la información cuantitativa de la actividad del año 2013.

Como ya decíamos en el informe anterior, el Ararteko considera importante hacer visible dentro del concepto amplio de actuaciones, tanto el trabajo que se desarrolla en el ámbito de las reclamaciones ciudadanas: quejas y asesoramiento en sus diversas modalidades, como otras actuaciones orientadas a la evaluación de las políticas públicas que trascienden, por tanto, a los casos concretos que se plantean de ordinario ante el Ararteko.

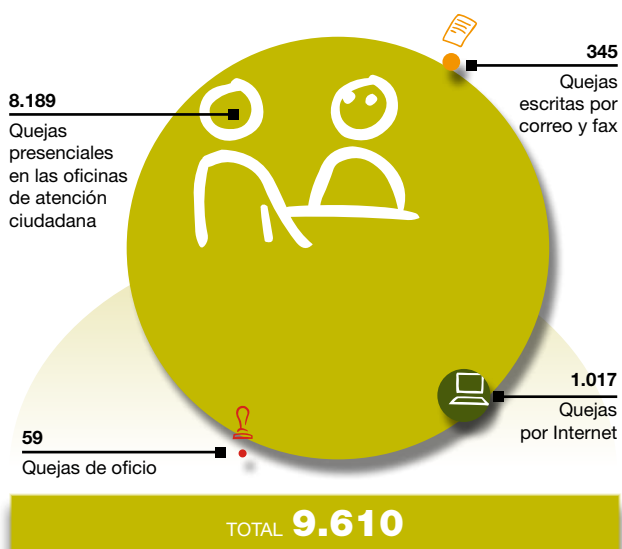
En este ámbito se utilizan diversos instrumentos articulados en el plan de actuación anual de cada área de trabajo del Ararteko como son: reuniones con administraciones, reuniones con asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, visitas de inspección y actuaciones de oficio.

Una aproximación numérica a la actividad de la institución del Ararteko durante 2013 puede consultarse a lo largo de este capítulo dedicado a la estadística.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2013 son 12.507, de las cuales 9.610 corresponden a quejas.

(Gráfico 1)

Quejas planteadas al Ararteko en 2013



A lo largo de 2013, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 9.610 quejas ante el Ararteko (8.357 en 2012 y 4.400 en 2010), y se ha iniciado la tramitación de 59 expedientes de oficio. De esa información puede deducirse que, respecto del año 2012, se ha producido un incremento de quejas ciudadanas de un **15% con respecto a 2012 (8.357) y un 120% desde 2010 (4.400)**, debido a múltiples razones pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Este pasado año, a diferencia de los anteriores, se han incrementado las quejas presenciales en nuestras oficinas de atención ciudadana, y disminuido las recibidas por otros medios: Internet o por correo o fax. La razón puede explicarse por el incremento de la complejidad de gran parte de las quejas relacionadas con la situación de crisis que normalmente afectan a varios aspectos, lo que dificulta su presentación a través de Internet, rompiéndose la tónica ascendente de los últimos años de Internet o el formulario web como medio preferente de presentación de quejas.

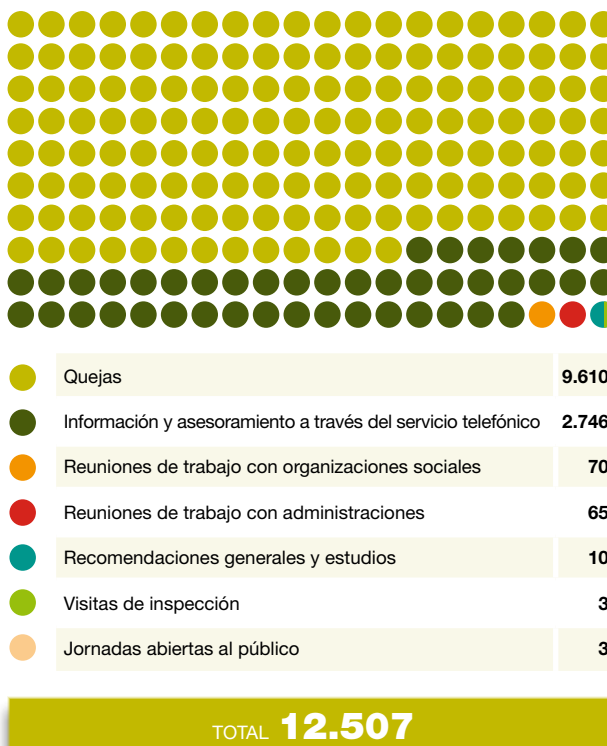
Asimismo, se han incoado 59 quejas de oficio.

La página web del Ararteko se ha constituido en un canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido 110.298 visitas, con 280.558 páginas vistas en este año.

Durante el año 2013 se han realizado 2.746 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 70 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el [capítulo V relativo a las relaciones con la sociedad](#) del Informe anual), y se han mantenido 65 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

(Gráfico 2)

Total de actuaciones del Ararteko en 2013

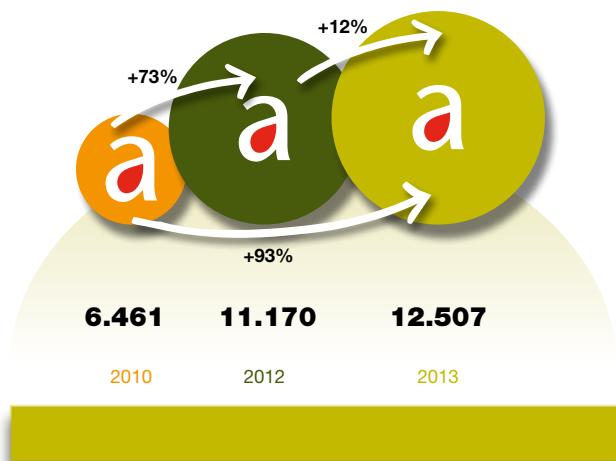


También se han realizado 3 visitas de inspección mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de 2 comisarias (1 de la Ertzaintza y una de la Policía Local) y 1 recurso residencial para infancia en desprotección de la Diputación Foral de Bizkaia.

Además se ha participado 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 29 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.

(Gráfico 3)

Comparativa de actuaciones anuales



De estos datos se deduce que se ha producido un incremento del total de actuaciones de un 12% con respecto a 2012 (11.170) y un 93% desde 2010 (6.461).

Durante el año 2013, se han resuelto 1.930 expedientes de queja escrita.

Además, se han dictado 1.534 resoluciones. En el resto de los casos, se ha prestado asesoramiento e información a la ciudadanía.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 56,2% de las quejas escritas analizadas (con un ligero incremento respecto del 2012), y como **no incorrectas el 43,8%** de ellos.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **86,22%** de los supuestos. En la mayoría de los casos no se ha precisado la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko. Este dato, por sí solo, evidencia el alto nivel de eficacia de la intervención del Ararteko.

(Tabla 1)

Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko

	%	%
Actuación incorrecta resuelta		86,22
Sin recomendación	97,24	
Recomendación aceptada	2,76	
Recomendación no aceptada	8,09	
Actuación incorrecta no resuelta		13,78

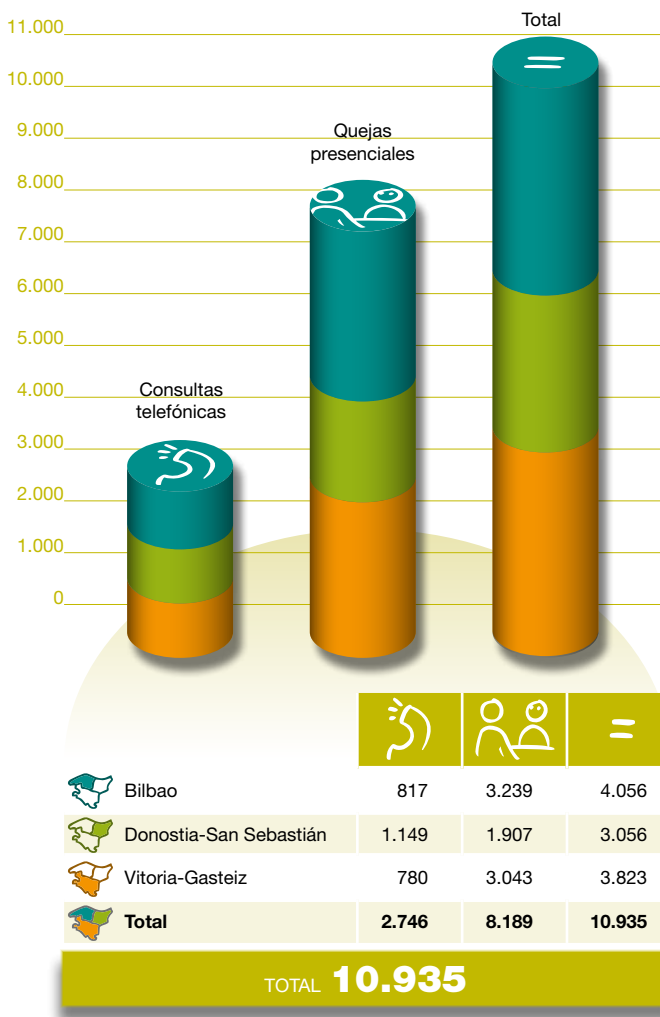
2.

Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio telefónico)

La institución del Ararteko dispone de oficinas de atención directa en las tres capitales de la Comunidad Autónoma Vasca desde 1996. Esto permite ofrecer una mejor atención a las personas que tengan problemas con alguna de las administraciones públicas. La experiencia adquirida en estas oficinas demuestra que, además de las quejas presenciales que se reciben en ellas, también se realizan numerosas consultas telefónicas, que son atendidas por el personal de la institución.

(Gráfico 4)

Número de quejas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa



Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2013 se han realizado un total de **10.935** servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 8.189 han sido las quejas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 2.746 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico, lo que supone un 24,85% de incremento respecto a 2012 (8.758) y más de un 140% respecto a 2010 (4.528).

Si analizamos comparativamente los datos de actividad de las oficinas en 2013 con los de los años anteriores, se aprecia un cambio de tendencia al alza en las quejas presentadas en las oficinas de Bilbao (2.156 quejas presenciales en 2012) y Donostia-San Sebastián (969 quejas en 2012), y una disminución en el caso de Vitoria-Gasteiz (3.876 en 2012), que había sido la oficina más hegemónica en el número de atenciones presenciales, lo que probablemente no es sino un reflejo de la población real de cada territorio histórico y de las diferentes intensidades de los efectos de la crisis económica en los tres territorios.

- Quejas presenciales ante las oficinas de atención directa materializadas en expedientes de queja

Del total de quejas presenciales presentadas ante nuestras oficinas de atención ciudadana, 1.658 se han materializado en expediente de queja, es decir, un 20,24%, lo que da muestra de la importante función de asesoramiento que se realiza en dichas oficinas.

En cuanto al resto, en algunos casos se referían a asuntos que excedían el ámbito de actuación de esta institución, por lo que no era posible tramitarlos como quejas; en otros, requerían la aportación de más documentación o la realización de gestiones previas ante los órganos administrativos correspondientes; y, por último, en otros casos, los asuntos planteados, bien carecían de fundamento para materializarse en expediente de queja, bien la visita estaba relacionada con la tramitación de un expediente de queja anterior o bien la persona reclamante deseaba información sobre los trámites que debía seguir en su asunto concreto.

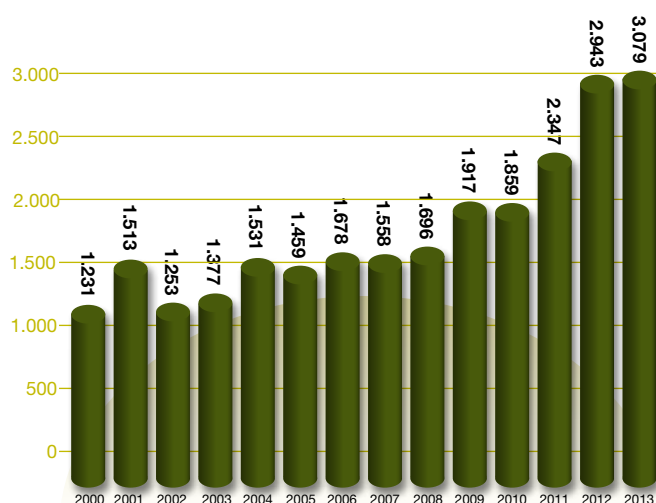
3.

Quejas escritas registradas

Durante el año 2013 se han registrado un total de 3.079 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 59 actuaciones de oficio. Como puede apreciarse en el gráfico que se acompaña, este número es el más alto desde la creación del Ararteko, y supone un aumento de más de un 60%, aproximadamente, en los últimos 3 años.

(Gráfico 5)

Evolución del número de quejas escritas registradas (2000 - 2013)



De ellas 2.677 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko. Posteriormente, se clasificarán las admitidas efectivamente a trámite, con base en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko.

- Quejas escritas rechazadas

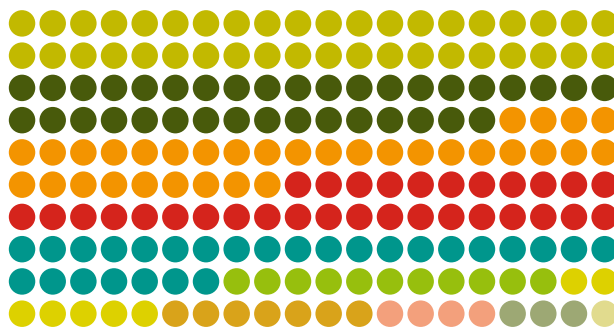
El artículo 21 de la Ley 3/1985, que crea y regula la institución del Ararteko, señala las circunstancias que concurren para no admitir las quejas de la ciudadanía. En este sentido, deben diferenciarse las quejas que se han rechazado por diferentes motivos: por tratarse de un conflicto entre particulares, por referirse a una cuestión que ya estaba planteada ante los tribunales, sobre la que ya se había dictado sentencia firme o estaba pendiente de resolución judicial, o por quedar fuera del ámbito competencial de esta institución.

En cualquier caso, se mantiene el criterio de ofrecer la mayor cobertura jurídica posible a las reclamaciones, de manera que se procura hacer una interpretación de las normas procedimentales siempre favorable a la admisión de la queja

presentada por el ciudadano o ciudadana. Respecto a las quejas rechazadas, la institución procura en todo momento orientar a la persona reclamante sobre los cauces o vías que pueden resultar más oportunos para solucionar los problemas expuestos.

(Gráfico 6)

Quejas escritas rechazadas y circunstancias



Evidente inexistencia de irregularidad	65
No presentada reclamación administrativa previa	58
En vía judicial	54
Asunto entre particulares	49
Fuera de ámbito competencial	45
Defecto de forma	17
Necesidad de esperar plazos legales	12
Anónimo	11
Transcurrido más de un año	7
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	6
Falta de interés legítimo	1

TOTAL **325**

– Quejas remitidas al Defensor del Pueblo o a otros defensores

Las quejas contra la actuación de la Administración del Estado no las tramita directamente la institución del Ararteko, ya que esa administración no está sometida a su control. Esas reclamaciones se remiten al Defensor del Pueblo. Además, hay quejas que se envían a los comisionados parlamentarios de otras comunidades autónomas, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	70
Quejas remitidas a otros defensores	7

4.

Estadística por áreas

Si tenemos en cuenta las quejas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se reduce ligeramente el conjunto de expedientes de queja tramitados que tienen que ver con el ámbito social, que si bien no aparecen englobadas en una única categoría, están presentes en diferentes áreas, no solo en el de inclusión social sino también en personas inmigrantes, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas tramitadas, observamos que en el año 2013 se han reducido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **883** (frente a las 1.010 quejas de 2012, y a las 329 quejas en 2011). Estas quejas casi se han **triplicado** en 2 años. De las 883 quejas, **860** (esto es, el 97%, en una cantidad análoga al 2012 que se cifraron en 875) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, incrementan de forma significativa su actividad son las de **ordenación de la actividad económica, hacienda, vivienda, educación, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas**. También **seguridad, personal de las administraciones públicas, y medio ambiente** experimentan incrementos apreciables.

El **50% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, salud, inclusión social, vivienda, etc.).

Cabe subrayar, asimismo, que el **40%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas homosexuales (gays y lesbianas) o transexuales, personas inmigrantes, personas gitanas, etc.

(Tabla 2)

Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación

Área	TOTAL	%
Inclusión social	883	32,98
Ordenación de la actividad económica	226	8,44
Hacienda	206	7,70
Vivienda	155	5,79
Educación	149	5,57
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	148	5,53
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.	146	5,45
Personal al servicio de las administraciones públicas	118	4,41
Medio ambiente	109	4,07
Obras públicas, transportes e infraestructura	89	3,32
Sanidad	84	3,14
Urbanismo y ordenación del territorio	73	2,73
Tráfico	70	2,61
Justicia	66	2,47
Seguridad	54	2,02
Infancia y adolescencia	44	1,64
Trabajo y Seguridad Social	25	0,93
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	18	0,67
Protección y tenencia de animales	9	0,34
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	5	0,19
	2.677	100

5.

Estadística por administraciones afectadas

Según los datos sobre la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, al igual que el pasado año, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido en 2013 (el 62,73%), y se han incrementado ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (26,44%).

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

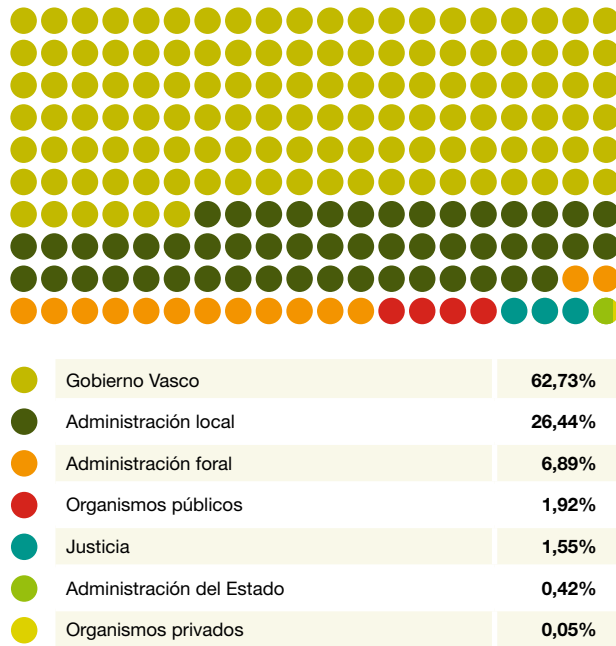
– Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de expedientes motivados por las actuaciones de una administración determinada o en un área concreta guarda relación con la percepción negativa que la ciudadanía tiene del funcionamiento de esa administración, en cuanto a la existencia o no de negligencias o abusos de poder, o de actuaciones no respetuosas con la legalidad.

Sin embargo, es preciso realizar importantes matizaciones a esta primera percepción e interpretación del número de quejas, para evitar extraer conclusiones apresuradas que pueden ser equivocadas e injustas para con las administraciones afectadas.

De este modo, si bien es significativo *a priori* el número de reclamaciones dirigidas contra la actuación de una determinada administración, lo es más –y esto es lo realmente importante– el número de quejas en las que el reclamante tenía razones fundadas para acudir a esta institución porque una administración había actuado incorrectamente. Asimismo, esta institución considera que la actitud de esa determinada administración, tanto ante la obligación de informar en el plazo establecido como ante las resoluciones dictadas al finalizar el estudio e investigación de la reclamación, es más importante que el propio dato del número de quejas. Es decir, resulta fundamental comprobar si las recomendaciones y sugerencias son, en definitiva, aceptadas o no por la administración cuando se aprecia que ésta ha actuado de manera irregular.

(Gráfico 7)

Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas**A) Expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)****– Distribución por áreas**

Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, educación, vivienda, personal al servicio de las administraciones públicas, sanidad e interior), son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

(Tabla 3)

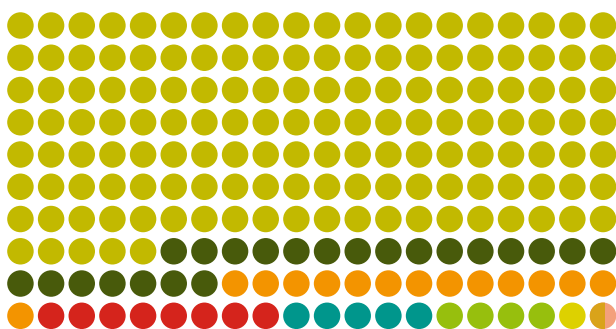
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Área	Nº	%
Inclusión social	824	61,59
Educación	115	8,60
Vivienda	103	7,70
Sanidad	66	4,93
Personal al servicio de las administraciones públicas	55	4,11
Seguridad	51	3,81
Obras públicas, transportes e infraestructuras	18	1,35
Justicia	18	1,35
Trabajo y Seguridad Social	16	1,20
Familias	13	0,97
Medio ambiente	10	0,75
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	9	0,67
Ordenación de la actividad económica	8	0,60
Hacienda	4	0,30
Igualdad e integridad de las mujeres	4	0,30
Personas con discapacidad	4	0,30
Personas con enfermedades o trastornos mentales	4	0,30
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	4	0,30
Personas en prisión	3	0,22
Personas inmigrantes	3	0,22
Urbanismo y ordenación del territorio	2	0,15
Personas con enfermedades crónicas	1	0,07
Personas lesbianas, gays y transexuales	1	0,07
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	0,07
Protección y tenencia de animales	1	0,07

– **Distribución por departamentos**

(Gráfico 8)

Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)



DEPARTAMENTO		
● Empleo y Políticas Sociales	968	72,35%
● Educación, Política Lingüística y Cultura	150	11,21%
● Salud	91	6,80%
● Seguridad	53	3,96%
● Medio Ambiente y Política Territorial	34	2,54%
● Administración Pública y Justicia	26	1,94%
● Desarrollo Económico y Competitividad	9	0,67%
● Hacienda y Finanzas	4	0,30%
● Presidencia	3	0,23%

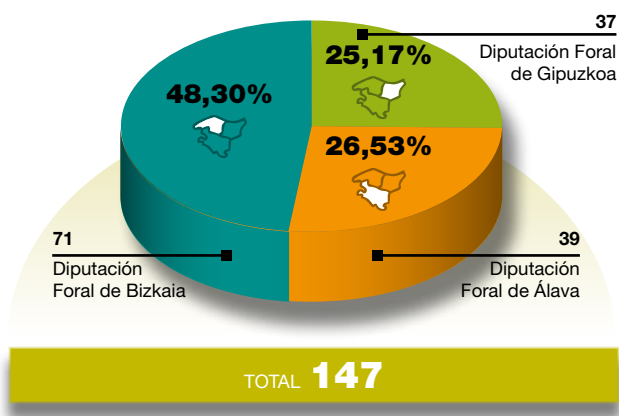
B) Expedientes tramitados contra las administraciones forales

– **Distribución territorial**

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, destaca el incremento de las quejas tramitadas contra la Diputación Foral de Álava (26,53%) y de Gipuzkoa, con una ligera disminución de la Diputación Foral de Bizkaia (48,30% del total).

(Gráfico 9)

Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las administraciones forales



– **Distribución por áreas**

Como viene siendo habitual, el ámbito de inclusión social es el que motiva el mayor número de las quejas contra las administraciones forales.

(Tabla 4)

Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las diputaciones forales

	Araba/ Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	Quejas
ÁREA					%
Inclusión social	–	4	1	5	3,40
Hacienda	6	21	6	33	22,45
Personas mayores y personas en situación de dependencia	15	17	7	39	26,53
Infancia y adolescencia	6	5	8	19	12,93
Personas con discapacidad	1	3	–	4	2,72
Urbanismo y ordenación del territorio	1	–	–	1	0,68
Personal al servicio de las administraciones públicas	4	3	1	8	5,45
Personas con enfermedades o trastornos mentales	–	2	–	2	1,36
Obras públicas, transportes e infraestructuras	4	4	7	15	10,2
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	–	3	1	4	2,72
Medio ambiente	–	1	–	1	0,68
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	3	2	7	4,76
Ordenación de la actividad económica	–	2	2	4	2,72
Trabajo y Seguridad Social	–	1	1	2	1,36
Igualdad e integridad de las mujeres	–	1	1	2	1,36
Educación	–	1	–	1	0,68





C) Expedientes tramitados contra la Administración local

– Distribución territorial

Bizkaia continúa siendo el territorio contra cuyos ayuntamientos se han tramitado más expedientes, pero hay que tener en cuenta que también es el territorio más poblado.


(Tabla 5)


Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales


	Nº	%
 Ayuntamientos de Bizkaia	260	46,10
 Ayuntamientos de Gipuzkoa	174	30,85
 Ayuntamientos de Araba/Álava	89	15,78
 Juntas administrativas de Araba/Álava	10	1,77
 Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	26	4,61
 Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	4	0,71
 Mancomunidades, consorcios y parques de Álava	1	0,18

(Tabla 6)

Expedientes tramitados contra ayuntamientos de la Comunidad Autónoma

 Ayuntamientos de Araba/Álava	Nº
Vitoria-Gasteiz	62
Laudio/Llodio	5
Iruña Oka/Iruña de Oca	4
Laguardia	4
Otros*	14
Total	89

 Ayuntamientos de Bizkaia	Nº
Bilbao	79
Getxo	26
Erandio	14
Barakaldo	12
Santurtzi	11
Otros*	118
Total	260

 Ayuntamientos de Gipuzkoa	Nº
Donostia-San Sebastián	52
Zarautz	33
Errenteria	11
Irun	9
Hernani	5
Lezo	5
Otros*	59
Total	174

* El listado completo puede consultarse en la web del Ararteko, en el apartado [Actividad y estadísticas](#).

– Distribución por áreas

Como ya viene siendo habitual, las reclamaciones motivadas por actuaciones de las administraciones locales se reparten de forma bastante homogénea entre las diferentes áreas en las que los ayuntamientos tienen competencias importantes, destacando las áreas de exclusión social, hacienda, personas mayores, infancia y adolescencia y personas con discapacidad.

D) Expedientes de queja tramitados contra la Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea

En el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco, se constata un incremento importante respecto del año pasado.

(Tabla 7)

Expedientes tramitados contra la Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea

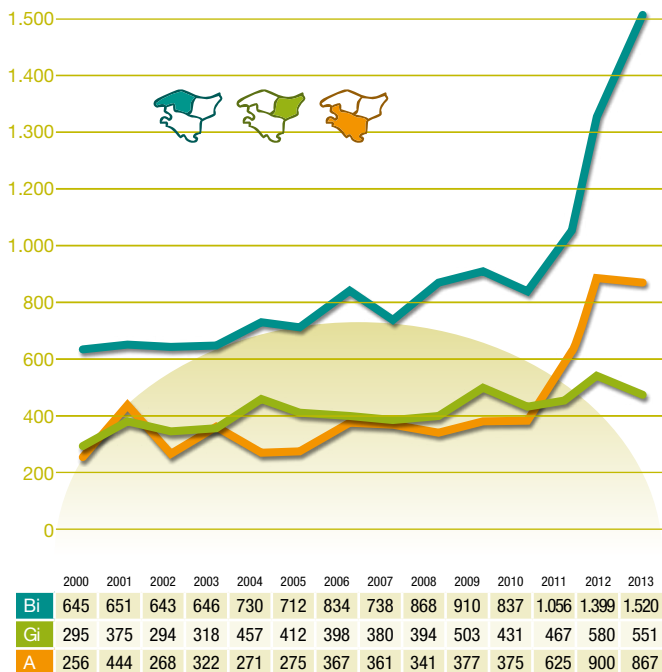
	Total
Educación	10
Personal al servicio de las administraciones públicas	4
Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos	1
Total	15

6.

**Estadística territorial
(Distribución territorial de
las quejas escritas presentadas)**

(Gráfico 10)

Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2000-2013)*



* El listado completo puede consultarse en la web del Ararteko, en el apartado [Actividad y estadísticas](#).

Como ya viene siendo una constante en los últimos años, si analizamos los expedientes escritos presentados por territorio, al igual que ocurría con las quejas presenciales en las oficinas de atención ciudadana, el territorio de Araba/Álava se encuentra hiperrepresentado en el total, situación probablemente originada por ser la sede central del Ararteko y el hecho de estar ubicadas en dicho territorio las instituciones comunes de la comunidad, entre ellas el Gobierno Vasco.

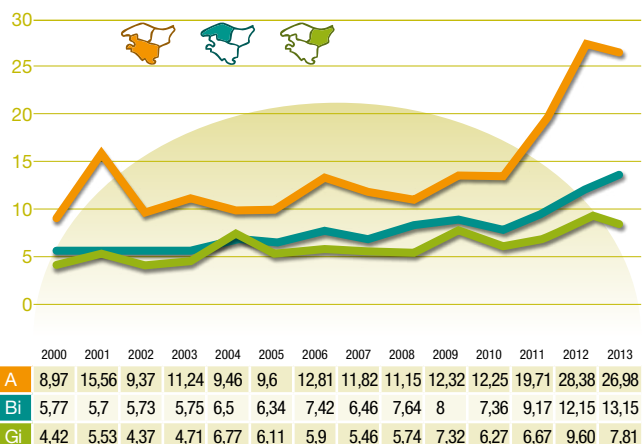
- Distribución territorial de las reclamaciones por cada 10.000 habitantes

Para efectuar un análisis comparativo de la procedencia de las reclamaciones escritas registradas en función del territorio histórico, relacionaremos el número absoluto de reclamaciones recibidas desde cada territorio con la población de cada uno de ellos. En el siguiente cuadro se ofrecen los datos referentes a las quejas recibidas de cada territorio por cada 10.000 habitantes.

Como en años anteriores, constatamos el mayor índice de presentación de reclamaciones escritas en el Territorio Histórico de Araba/Álava que casi cuadruplica a Gipuzkoa.

(Gráfico 11)

Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2000-2013)*






* El listado completo puede consultarse en la web del Ararteko, en el apartado [Actividad y estadísticas](#).

– Distribución en cada territorio

La distribución de los expedientes de queja, según provengan de residentes en la capital o de otros municipios del territorio histórico, muestra un comportamiento distinto de la ciudadanía. De hecho, en Bizkaia y Gipuzkoa es mayor el número de reclamantes que residen fuera de la capital, mientras que en Araba/Álava el 88,5% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

(Tabla 8)

Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

	Araba/Álava	Nº	%
	Vitoria-Gasteiz	767	88,5
	Otros municipios	100	11,5
	Total	867	100
	Bizkaia	Nº	%
	Bilbao	618	40,7
	Otros municipios	902	59,3
	Total	1.520	100
	Gipuzkoa	Nº	%
	Donostia-San Sebastián	201	36,5
	Otros municipios	350	63,5
	Total	551	100

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas escritas dirigidas contra las administraciones vascas procedentes de otras comunidades autónomas y de otros Estados, en un total de 82.

7.

Estadística procedimental (Situación de los expedientes de queja)

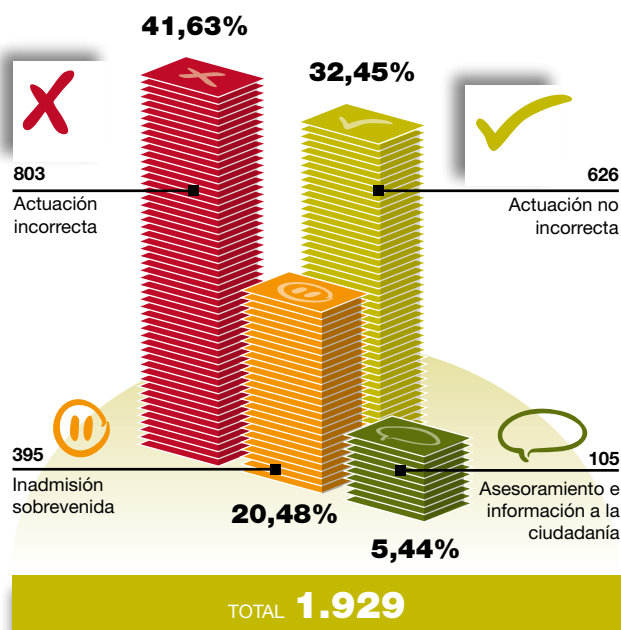
A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2013.

Durante el año 2013 se han emitido 1.534 resoluciones. Según las resoluciones adoptadas por el Ararteko en 2013, en 803 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, en un 56,20% de ellos, porcentaje superior al del año pasado. Sin embargo, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en el 43,80% de los expedientes analizados.

En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos expedientes figuran en los siguientes cuadros bajo la denominación de *inadmisión sobrevenida*.

(Gráfico 12)

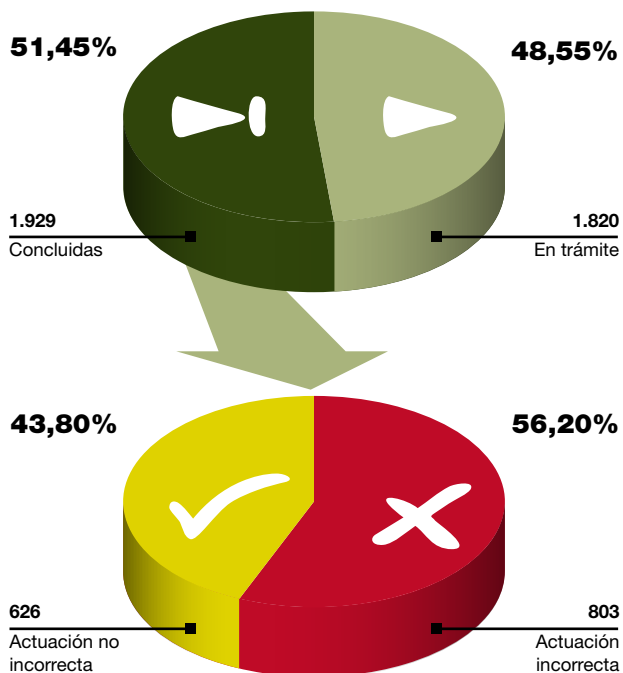
Expedientes de queja concluidos en 2013



– Situación de las quejas: actuaciones correctas e incorrectas de las administraciones públicas vascas

(Gráfico 13)

Situación de los expedientes de queja



De los anteriores datos se deriva que de todas las reclamaciones analizadas a fondo por el Ararteko durante el año 2013, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 803 casos, esto es, en el 56,20% de ellas.

8.

Expedientes de oficio

Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos, la institución del Ararteko emprende, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos: unos, en los que se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca; otros, en los que se suscita la posibilidad de colaboración o prestación de nuevos servicios. El artículo 17.1 de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por el que se crea y regula la institución del Ararteko, prevé la posibilidad de actuar de oficio, lo que permite intervenir a esta institución sin tener que esperar a las reclamaciones de las personas afectadas por actos irregulares o negligencias de la Administración.

En 2013 se ha iniciado la tramitación de 59 expedientes de oficio (69 el año anterior), destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, así como a medio ambiente, seguridad y hacienda.

(Tabla 9)

Distribución por áreas de los expedientes de oficio



ÁREA	N.	%
Infancia y adolescencia	18	30,51
Medio ambiente	6	10,17
Hacienda	5	8,47
Seguridad	5	8,47
Sanidad	4	6,78
Personas mayores y personas en situación de dependencia	4	6,78
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	5,10
Inclusión social	3	5,10
Educación	2	3,39
Vivienda	2	3,39
Personas en prisión	2	3,39
Justicia	1	1,69
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	1,69
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	1,69
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	1,69
Personas con enfermedades crónicas	1	1,69
TOTAL	59	100

Como puede apreciarse, es prevalente la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en la apertura de actuaciones de oficio que en una buena parte responden al seguimiento de recomendaciones realizadas por la institución en años anteriores, como son las formuladas en torno al desarrollo del modelo de atención temprana, el funcionamiento de recursos residenciales para infancia en desprotección, las dificultades de inscripción en el padrón municipal de menores tutelados por las diputaciones forales en algunos municipios vascos o las actuaciones para la investigación de los casos de “sustracción de menores”. Otro grupo de actuaciones se han iniciado ante situaciones o problemáticas detectadas a lo largo del año, de entre las que podríamos destacar la destinada a analizar los indicadores de malnutrición infantil en la CAPV.

Resultan destacados en el área de medio ambiente 6 expedientes de oficio relacionados con molestias de lonjas de jóvenes en diversos municipios de la Comunidad Autónoma.

En el área de seguridad se han adoptado, igualmente, un significativo número de iniciativas de diferente signo: desde aquellas que han servido de soporte a las visitas de inspección a las comisarias de la Ertzaintza de Deusto y de la Policía Municipal de Vitoria-Gasteiz, así como la relacionada con el seguimiento de las copias de las grabaciones de videovigilancia de la división antiterrorista de la Ertzaintza, junto a otra intervención relacionada con el aforo superior al permitido en una discoteca.

Es obligado mencionar también la actividad de oficio desplegada desde el área de Hacienda en dos cuestiones: la referida a la tasa del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián por recogida de basuras ligada al consumo de agua, y la cesión de datos fiscales por las 3 haciendas vascas a las comisiones de asistencia jurídica gratuita en orden a la concesión del beneficio de justicia gratuita.

El seguimiento de los informes extraordinarios de salud mental y dependencia ha permitido adoptar diferentes iniciativas en el ámbito de las personas mayores o con enfermedad mental o crónica. Igualmente en dicha área se ha abordado el seguimiento de la estrategia de cronicidad y atención sociosanitaria.

Destacamos, por su alcance y repercusión, la actuación abordada mediante el Estudio-Diagnóstico de situación de Lanbide realizado a principios de 2013, completado posteriormente con el análisis de las mejoras aceptadas por dicho organismo, así como el seguimiento, desde el área de vivienda, del funcionamiento y resultados obtenidos por el Servicio de ayuda al sobreendeudamiento familiar del Gobierno Vasco.

Estas y otras actuaciones de oficio, pueden consultarse de forma más completa en los capítulos II y III del presente informe, así como en el Informe anexo de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

9.

Estadística sociológica Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

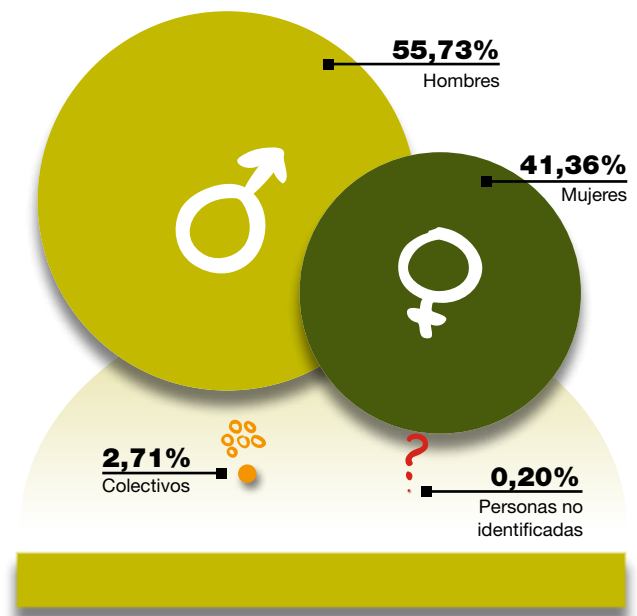
La forma natural de abordar la acogida de las personas que recurren a nuestros servicios, viene directamente relacionada con conocer las características y condiciones de las personas que solicitan la intervención del Ararteko.

– Características de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2013 no presenta variaciones sustanciales respecto del año anterior, si bien, si descendemos a un detalle mayor, se aprecia que en el ámbito de personas en exclusión social (que aglutina una parte muy importante de las quejas presentadas el pasado año), es mayor el número de hombres que han presentado queja que el de mujeres.

(Gráfico 14)

Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes



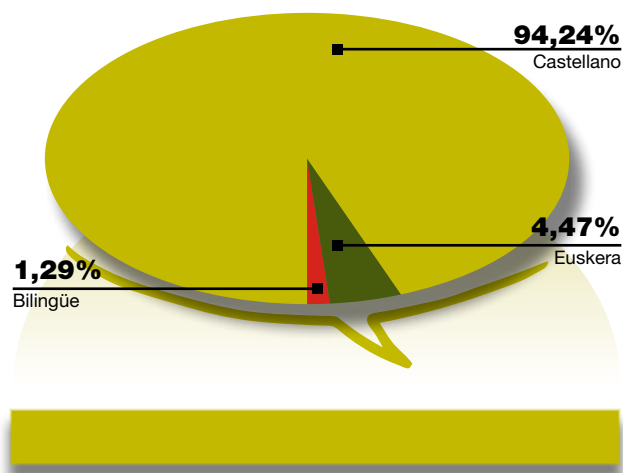
- Lengua utilizada en la redacción de la queja

El castellano continúa siendo la lengua mayoritariamente utilizada a la hora de redactar las quejas, con un pequeño repunte en las presentadas en euskera y en forma bilingüe, aun cuando se dispone en el Ararteko de personas cualificadas para atender a la ciudadanía en las dos lenguas cooficiales.

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

(Gráfico 15)

Distribución de las quejas según la lengua utilizada

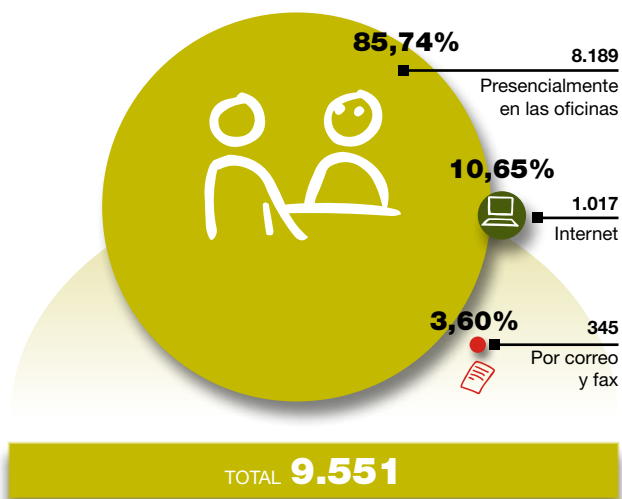


- Forma de presentación de las quejas

Los datos sobre la forma de presentación de las quejas muestran un cambio en la tendencia de los últimos años, ya que casi el 86% de las quejas se han presentado de modo presencial, a través de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko, con un incremento porcentual importante respecto a años anteriores. Ello se debe al incremento de reclamaciones relacionadas con los efectos de la crisis y los derechos sociales.

(Gráfico 16)

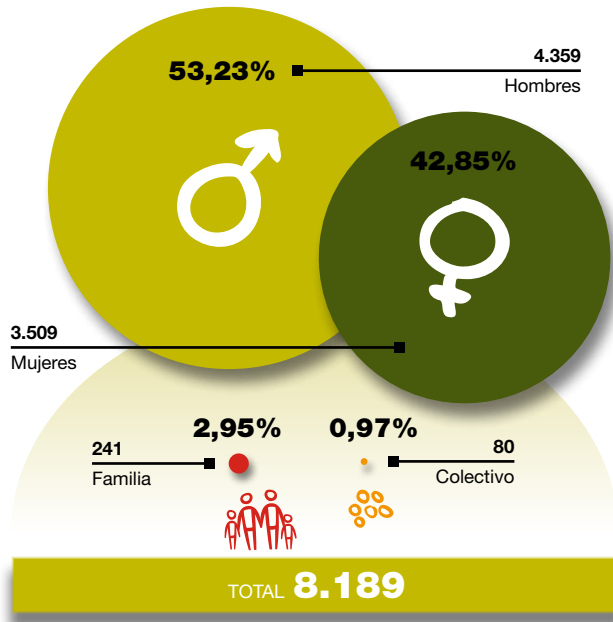
Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía



– Características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa

(Gráfico 17)

Características de las personas que han presentado quejas en las oficinas de atención directa



Como se ve, las características de las personas que acuden a las oficinas de atención directa a presentar sus quejas presencialmente no distan apenas de las referidas al total de personas que han presentado quejas en la CAPV y modifican, ligeramente a la baja, el porcentaje de la presencia de hombres entre las personas reclamantes comparativamente con los años precedentes.

Casi el 46% de las personas que han acudido a nuestras oficinas en 2013 ya habían mantenido anteriormente contacto con la institución del Ararteko.

10.

Opinión de las personas usuarias

10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias

Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

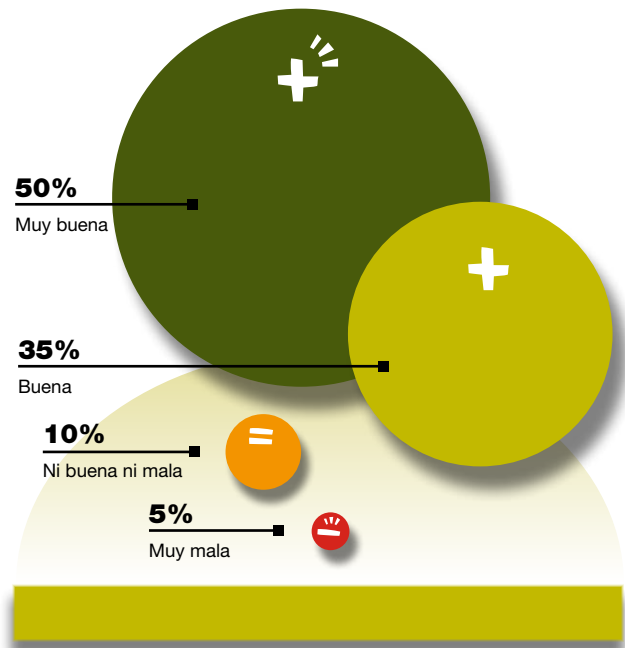
Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado.

Al valorar los resultados es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2013, en un 56,20% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2013 no puede sino calificarse de excelente, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

(Gráfico 18)

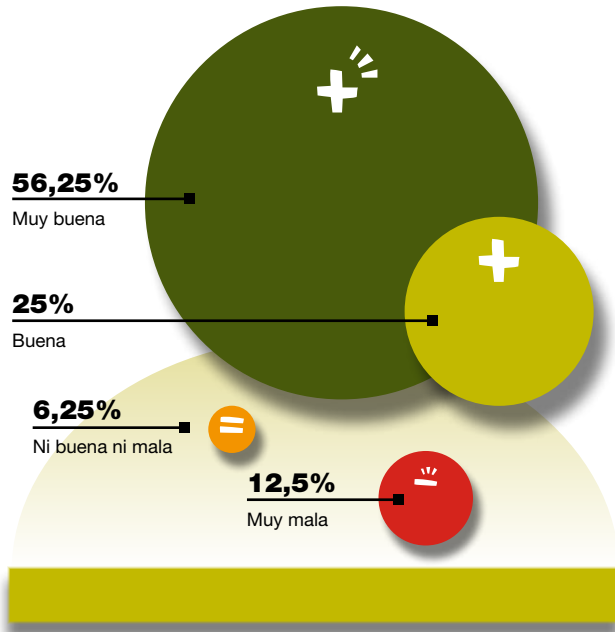
¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?



De lo cual se concluye que un 85% de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que "la información recibida ha sido buena o muy buena".

(Gráfico 19)

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

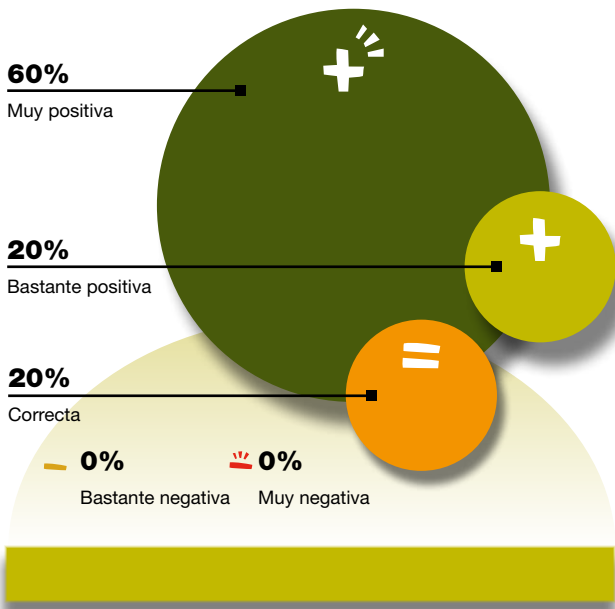


La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que un 81,25% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Cuando preguntamos específicamente por el trato dispensado en las oficinas de atención ciudadana este porcentaje es aún ligeramente superior, alcanzando el 82,4%.

(Gráfico 20)

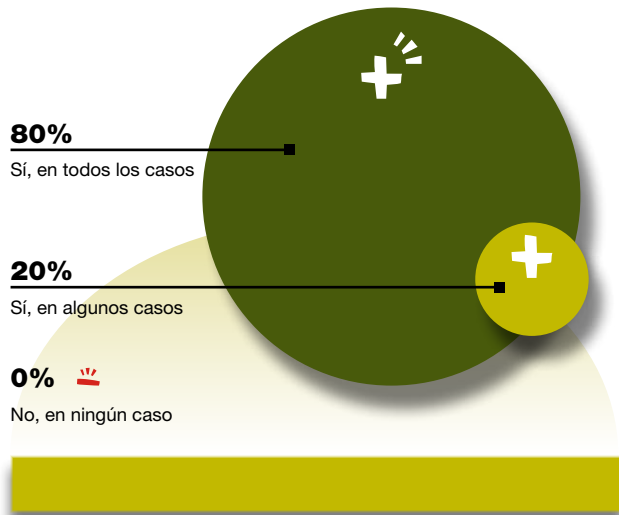
¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



Es decir, que el 80% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko, y ninguna de ellas la considera negativa.

(Gráfico 21)

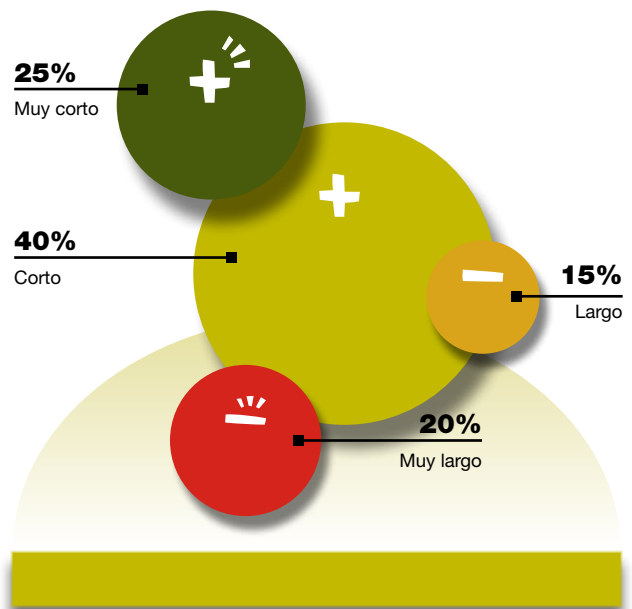
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



De donde se deduce que en el 100% de los casos se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

(Gráfico 22)

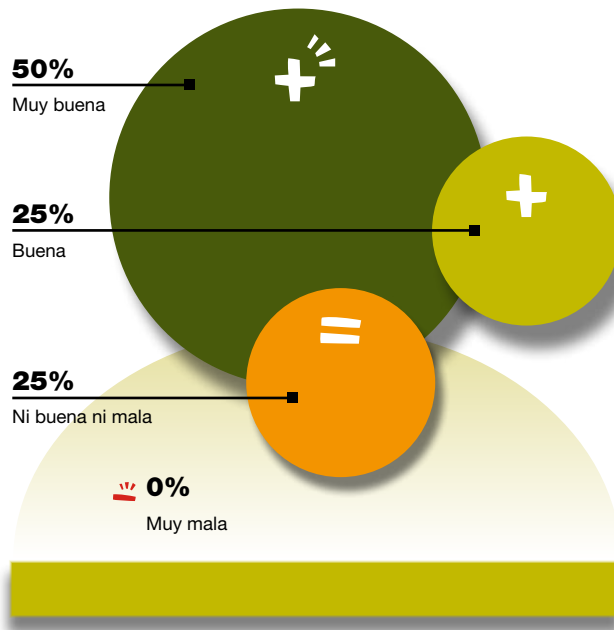
¿Cómo valoraría usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, el 65% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

(Gráfico 23)

¿Cómo valoraría usted la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración pública?



Conscientes de la importancia de la presencia del valor credibilidad en la opinión de sus usuarios y usuarias en una institución defensora de derechos como el Ararteko, este año, por primera vez, hemos incluido esta pregunta, resultando que el 75% de quienes han respondido la encuesta consideran como buena o muy buena la imagen y credibilidad ante la sociedad y la administración, lo cual constituye un espaldarazo para la institución del Ararteko.

Asimismo, este año hemos preguntado por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la página web como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía, que es conocida por un 70% de los y las usuarios; y la carta de servicios del Ararteko, que compendia todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos, que aún es conocida únicamente por el 35% de las personas que han cumplimentado la encuesta.

En consecuencia, todos estos resultados, análogos a los años anteriores, permiten concluir que cuando se analizan las opiniones relacionadas con ámbitos de intervención directa del Ararteko –la que depende de su propia actividad y medios personales–, la valoración del trabajo desarrollado es muy positiva.

Diferente resultado se produce cuando se pregunta sobre aspectos que escapan a la decisión o actuación de la institución del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso (el 35% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo).

Además de los datos que se obtienen de las encuestas que se han explicitado, las personas reclamantes pueden hacer llegar al Ararteko sus opiniones y sugerencias mediante uno

de los apartados del cuestionario. A partir de las mismas nuevamente hemos de reseñar las propuestas de que las resoluciones del Ararteko sean vinculantes, y de obligado cumplimiento para las administraciones públicas, de forma análoga a las resoluciones judiciales.

Dentro de las opiniones y sugerencias de mejora sobre el funcionamiento de la institución, se incluyen varias relativas al buen trato recibido y a la profesionalidad del personal técnico; así como una propuesta para la incorporación de fórmulas de información periódica a las personas reclamantes sobre la situación del expediente y las novedades que se vayan produciendo en el mismo, cuestión que se ha abordado ya como mejora dentro del procedimiento de queja.

Asimismo, proponen hacer una mayor difusión de la institución y sus funciones, al entender que trasciende poco a la opinión pública su actividad de defensa de las personas más vulnerables.

Estos datos de opinión de la ciudadanía respecto al trabajo del Ararteko, constituyen una gran responsabilidad y un acicate mayor en el trabajo de cada día.

10.2. SUGERENCIAS recibidas a través del formulario web de la carta de servicios del Ararteko

Desde el año 2012, se ha favorecido la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko a la ciudadanía, y en la reforma de la [Carta de servicios del Ararteko](#) operada en octubre pasado, se ha incluido el derecho de acceso a la información pública del Ararteko y el ejercicio de los [derechos ARCO](#), relacionados con los datos personales que obran en poder de la institución del Ararteko.

Si excluimos las quejas presentadas por error a través de esa vía (cuatro), que se han reconducido al trámite ordinario de quejas presentadas a través de Internet, han sido diez las sugerencias presentadas:

Siete guardan relación con cuestiones técnicas relacionadas con los certificados digitales utilizados por las personas que acceden a la Oficina Virtual, los navegadores utilizados o con el formulario web para la presentación de quejas “on line”. Todas ellas han sido de gran utilidad tanto para el Ararteko como para las personas usuarias de la Oficina Virtual por cuanto han permitido, en unos casos mejorar nuestros servicios de la sede electrónica y, en otros, asesorar técnicamente a las personas que se dirigían al Ararteko, destacándose el interesante intercambio bilateral que ha existido en torno a dichas sugerencias.

Otras dos estaban directamente relacionadas con el desacuerdo con decisiones adoptadas en el curso de procedimientos de queja, y que han sido adecuadamente respondidas facilitando toda la información precisa.

Por último, una de ellas quería trasladar el agradecimiento por la profesionalidad, el interés y la ayuda prestada por parte del técnico interviniente.

Todas ellas han merecido la atención adecuada en los términos y plazos establecidos en la Carta de Servicios del Ararteko.

11.

El deber de informar

El cumplimiento de las funciones que han sido encomendadas a la institución del Ararteko hace precisa la colaboración de las administraciones sujetas a su control. Estas administraciones deben facilitar toda la información necesaria para una resolución fundada de los expedientes en tramitación y deben hacerlo, además, dentro de los plazos establecidos, al menos si se pretende que las labores de investigación y control resulten mínimamente eficaces.

Consciente de esta realidad, la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko –en su art. 23–, hace referencia expresa a este deber de las administraciones públicas sometidas a su control, al atribuir a éstas la obligación de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes y aclaraciones les sean solicitados. Asimismo, en su art. 26, advierte que en los casos de petición de informaciones, remisión de expedientes o cualesquiera otros datos, la institución habrá de establecer un plazo para evacuar lo solicitado. Con el fin de reforzar este deber, esta misma ley en su art. 24.2 establece que la persistencia en una actividad hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Ararteko por cualquier organismo, funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración pública, podrá ser objeto de un informe especial, además de ser destacado en la sección correspondiente del informe anual.

Precisamente, la inclusión de este apartado en el presente informe anual pretende que el Parlamento y, por extensión, la opinión pública en general tenga conocimiento de aquellas administraciones y organismos que se han mostrado especialmente diligentes en colaborar con la institución así como de aquellos otros casos que, por el contrario, al negar o retrasar su colaboración están provocado la imposibilidad de resolver en plazo las quejas planteadas por la ciudadanía.

Conviene señalar que la función de recordar el deber de colaborar se efectúa con prudencia, ponderando las variables que inciden en la gestión administrativa y con la finalidad evidente de poder dar una respuesta eficaz y rápida a las personas que han planteado su queja.

Pero, lamentablemente, no faltan ocasiones en las que se pone de manifiesto una evidente falta de diligencia que denota una actitud irrespetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, a los derechos de las personas reclamantes. Es en estos casos cuando la institución se ve obligada a recurrir a la figura última del apercibimiento con el fin de advertir de las consecuencias penales que pueden seguirse de la falta de colaboración (Código Penal art.502.2).

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2013 se han mostrado especialmente diligentes, por lo que no ha sido necesario dirigirles ningún requerimiento (1).

También se ofrecen los datos relativos a aquellas otras administraciones y organismos que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento (2).

Por último, se destacan los casos más graves, es decir, el de los responsables institucionales que incluso han sido motivo de apercibimiento (3)


Una vez más, debemos agradecer y poner de manifiesto la actitud de colaboración que nos viene demostrando el Ayuntamiento de Bilbao. A pesar del volumen de los expedientes tramitados en ninguno de ellos nos hemos visto obligados a realizar requerimientos.

Para finalizar, lamentamos tener que señalar que el número de apercibimientos no se ha reducido. Al contrario, este año nos hemos visto obligados a realizar hasta un total de 29 apercibimientos. La mayoría de ellos han estado dirigidos a responsables municipales. No obstante, también han sido motivo de apercibimiento dos responsables forales de la Diputación de Álava y el director general de Osakidetza-SVS. Los alcaldes de Azpeitia y Sestao continúan sin atender los requerimientos planteados en determinados expedientes. En otros casos (apercibimiento realizado al alcalde de Laguardia en el expediente 929/2013/23) la institución ha puesto fin a su intervención sin haber logrado la colaboración solicitada.

11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2013

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos, con detalle de departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información en el año 2013 pero que, sin embargo, no han precisado de requerimientos. Se trata por tanto, como decimos, de las **administraciones y organismos que han colaborado de la manera más diligente.**

A) Gobierno Vasco

 Departamento	
Administración Pública y Justicia IVAP	1
Educación, Política Lingüística y Cultura EITB	4
Empleo y Políticas Sociales	1
Hacienda y Finanzas	4
Itelazpi	1
Medio Ambiente y Política Territorial	16
Presidencia Elankidetzeta-Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	2
Emakunde	2
Seguridad	64

B) Diputaciones forales

 Diputación Foral de Álava	
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	2
Obras Públicas y Transportes	4

 Diputación Foral de Bizkaia	
Agricultura	1
Hacienda y Finanzas	5
Presidencia	1
Promoción Económica	1

 Diputación Foral de Gipuzkoa	
Cultura, Juventud y Deportes	1
Hacienda y Finanzas	6
Movilidad e Infraestructuras Viarias	1

C) Ayuntamientos
 **Territorio Histórico de Araba/Álava**

Ayuntamientos de Araba/Álava	
Alegría-Dulantzi	2
Amurrio	2
Arzua-Ubarrundia	2
Bernedo	1
Erriberagoitia/Ribera Alta	1
Iruña Oka/Iruña de Oca	3
Laudio/Llodio	3
Legutiano	1

Juntas Administrativas de Araba/Álava	
Caicedo-Yuso	1
Murgia	1

**Territorio Histórico de Bizkaia**

Ayuntamientos de Bizkaia	
Arrankudiaga	1
Arrigorriaga	2
Artea	1
Atxondo	1
Balmaseda	1
Berango	1
Berriatua	1
Berriz	1
Bilbao	64
Ermua	2
Etxebarri	1
Galdakao	2
Galdames	2
Gamiz-Fika	1
Gernika-Lumo	5
Gorliz	3
Güeñes	1
Igorre	3
Ispaster	1
Lemoiz	1
Mallabia	1
Muxika	1
Portugalete	2
Santurtzi	8
Sopuerta	4
Ugao-Miraballes	1
Urduliz	1
Urduña/Orduña	2
Valle de Trápaga-Trapagaran	1
Zeanuri	1
Zierbena	1



Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamientos de Gipuzkoa	
Aia	1
Anoeta	1
Arrasate/Mondragón	1
Ataun	1
Beasain	2
Bergara	2
Deba	2
Eskoriatza	1
Hernani	4
Lasarte-Oria	1
Lazkao	1
Olaberria	1
Oñati	3
Pasaia	3
Soraluze-Placencia de las Armas	1
Tolosa	1
Urretxu	2
Zarautz	2

D) Otros organismos públicos

Bidegi	4
Bilbao Exhibition Centre SA	1
Colegio Oficial de Médicos de Bizkaia	1
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Bizkaia	1
Consortio de aguas de Iruña de Oca	1
Consortio "Pedro Anitua"	2
Eudel	1
Fundación Escuela Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz	1
Gipuzkoako Urak SA	1
Haurreskolak	4
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	1
Mancomunidad de municipios Loatzo	1
Mebisa-Bilboko metroa	1
Sestao Berri 2010	1

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2013
















En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos**, según los diferentes **departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información así como un **necesario requerimiento**. Esta relación incorpora el siguiente detalle:

	(1)	número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2013.
	(2)	número de expedientes con petición de información en el año 2013 y en cuya tramitación se ha efectuado un requerimiento.
	(3)	porcentaje de expedientes con requerimiento sobre el total de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el 2013.
	(4)	número de expedientes con requerimientos en el año 2013, pero que corresponden a peticiones de información efectuadas en años anteriores.

A) Gobierno Vasco

	(1)	(2)	(3)	(4)
Departamento				
Administración Pública y Justicia	20	7	35	-
Desarrollo Económico y Competitividad	12	1	8,33	-
Educación, Política Lingüística y Cultura	121	21	17,35	-
Empleo y Políticas Sociales	969	205	21,15	15
Medio Ambiente y Política Territorial Euskotren	11	1	9,09	2
Salud	27	1	0,37	-
SVS / Osakidetza	73	16	21,92	-

B) Diputaciones forales

	(1)	(2)	(3)	(4)
 Diputación Foral de Álava				
Administración Local	1	1	100	-
Servicios Sociales	22	5	22,73	-
 Diputación Foral de Bizkaia				
Acción Social	11	1	9,09	-
Obras Públicas y Transportes	5	1	20	-
 Diputación Foral de Gipuzkoa				
Política Social	15	1	6,66	-

C) Ayuntamientos **Territorio Histórico de Araba/Álava**

	(1)	(2)	(3)	(4)
 Ayuntamientos de Araba/Álava				
Aramaio	2	1	50	-
Canpezo/Kanpezu	1	1	100	1
Kuartango	1	1	100	-
Labastida/Bastida	1	1	100	-
Laguardia	5	3	60	1
Laudio/Llodio	-	-	-	1
Vitoria-Gasteiz	49	13	26,53	3
Yécora	-	-	-	1
 Juntas Administrativas de Araba/Álava				
Astegieta	3	1	33,33	-
Caranca y Mioma	1	1	100	-
Cárcamo	1	1	100	-
Lagran	-	-	-	1
Menagarai-Beotegi	1	1	100	-
Mendiola	1	1	100	-
Rivabellosa	-	-	-	1
Santa Cruz de Campezo	-	-	-	1
Ullibarri-Gamboa	1	1	100	-
Zurbano	1	1	100	-

**Territorio Histórico de Bizkaia**

	(1)	(2)	(3)	(4)
 Ayuntamientos de Bizkaia				
Abadiño	2	1	50	-
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	2	1	50	-
Alonsotegi	4	3	75	-
Areatza	-	-	-	1
Bakio	3	2	66,66	-
Barakaldo	11	1	9,09	1
Barrika	-	-	-	1
Basauri	-	-	-	1
Bermeo	5	2	40	-
Durango	6	4	66,66	-
Elorrio	2	1	50	-
Erandio	11	4	36,36	-
Gamiz-Fika	-	-	-	1
Getxo	28	8	28,57	1
Leioa	5	2	40	-
Lekuñe	2	1	50	-
Loiu	1	1	100	-
Mungia	4	1	25	1
Muskiz	1	1	100	-
Ondarroa	2	1	50	-
Ortuella	2	1	50	-
Plentzia	3	1	33,33	-
Portugalete	-	-	-	1
Santurtzi	-	-	-	2
Sestao	8	5	62,5	-
Sopelana	7	1	14,28	-
Zalla	1	1	100	-



Territorio Histórico de Gipuzkoa

	(1)	(2)	(3)	(4)
Ayuntamientos de Gipuzkoa				
Azkoitia	-	-	-	1
Donostia-San Sebastián	45	14	31,1	3
Eibar	1	1	100	-
Elgoibar	1	1	100	-
Errenteria	7	1	14,28	-
Hondarribia	2	2	100	-
Ibarra	-	-	-	1
Irun	9	1	11,11	2
Lasarte-Oria	-	-	-	1
Legazpi	1	1	100	-
Lezo	3	1	33,33	-
Mutriku	2	1	50	-
Oiartzun	2	2	100	-
Usurbil	2	2	100	-
Zizurkil	1	1	100	-

D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)	(4)
Centro asociado de la Uned en Vitoria-Gasteiz	-	-	-	1
Consortio de aguas Bilbao Bizkaia	12	3	25	1
Mancomunidad de las Encartaciones	1	1	100	-
Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea	14	5	35,71	-
Ura-Agencia Vasca del Agua	5	1	20	-

11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2013

A) Gobierno Vasco

Departamento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
SVS/Osakidetza	Director general	Jon Etxeberria	268/2013/20	Solicitud de cambio de jornada y pago de complemento	11/11/2013

B) Diputaciones forales

- Diputación Foral de Álava

Departamento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Administración Local	Diputado foral	Javier Ruiz de Arbulu	2109/2013/29	Silencio en una solicitud de entrega de documentación	20/11/2013
Servicios Sociales	Diputada foral	Marta Alaña	440/2013/20	Jornada de trabajo de auxiliares de enfermería de residencias de mayores	11/11/2013
			1613/2013/20	Dotación económica para compra de prendas de trabajo de monitores de residencias de personas con discapacidad	11/11/2013

C) Ayuntamientos**Territorio Histórico de Araba/Álava**

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Canpezo/Kanpezu	Alcalde	Esteban García	602/2013/29	Mantenimiento EDAR de viviendas	11/11/2013
Laguardia	Alcalde	José Manuel Amézaga	1784/2012/23	Denuncia por una instalación sin licencia	27/03/2013
			2690/2012/29	Solicitud de actas del pleno y comisión	11/04/2013
			929/2013/23	Denuncia de obra sin licencia	23/07/2013
Vitoria-Gasteiz	Alcalde	Javier Maroto	2119/2012/20	Condiciones de escolarización en escuela infantil municipal	11/01/2013
			2381/2012/29	Incumplimiento de un contrato para editar un catálogo	11/04/2013
Yécora	Alcalde	Iñaki Ibáñez	2440/2012/29	Solicitud de poda de árboles sin respuesta	11/04/2013

**Territorio Histórico de Bizkaia**

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Alonsotegi	Alcalde	José Luis Erezuma	285/2013/29	Falta de tramitación de una solicitud de deslinde	04/09/2013
Barakaldo	Alcalde	Tontxu Rodríguez	2723/2012/23	Indemnización por realojo	20/05/2013
Erandio	Alcalde	Joseba Goikouria	2373/2012/28	Molestias derivadas de lonjas juveniles	18/11/2013
			2828/2012/23	Desacuerdo con proyecto de obras municipales	20/05/2013
			1207/2013/23	Actividad de depósito de residuos	25/11/2013
Gamiz-Fika	Alcalde	Luis Lekerika	2250/2012/29	Falta de información a concejales y nombramiento de personal confianza	11/02/2013
Getxo	Alcalde	Imanol Landa	2318/2012/29	Situación jurídica de una calle particular	11/04/2013
			1188/2013/28	Molestias derivadas de un restaurante	28/11/2013
Ortuella	Alcalde	Oskar Martínez	1068/2012/29	Denegación de empadronamiento	29/11/2013
Plentzia	Alcalde	Isabel Zarautza	685/2013/29	Cierre de acceso a urbanización	11/11/2013
Sestao	Alcalde	Josu Bergara	362/2013/23	Reclamación por cambio de planeamiento	29/10/2013
			1903/2013/29	Falta de empadronamiento	20/11/2013

**Territorio Histórico de Gipuzkoa**

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Azpeitia	Alcalde	Eneko Etxeberria	307/2012/28	Molestias por ruidos en un pub	11/02/2013
			609/2012/28	Falta de limitadores en equipos sonoros	11/02/2013
Donostia-San Sebastián	Alcalde	Juan Carlos Izagirre	1679/2012/29	Denegación de tarjeta OTA por cambio de domicilio	04/02/2013
			559/2013/29	Carencia instalaciones deportivas para mayores	11/11/2013
Errenteria	Alcalde	Julen Mendoza	1433/2013/29	Invasión acera con vehículos	11/11/2013
Zizurkil	Alcalde	José M ^a Luengo	2147/2013/29	Recogida residuos puerta a puerta	20/11/2013



Supervisión

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

c a p í t u l o

Capítulo II

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

En el ámbito de la salvaguarda de los derechos de las personas de la Comunidad Autónoma del País Vasco que tiene atribuida el Ararteko frente a las irregularidades, negligencias, abusos, y cualquier actuación incorrecta de las administraciones públicas vascas, son dos los instrumentos básicos de los que se vale para ello:

- la resolución de los expedientes de queja que se plantean por la ciudadanía, a través de las diferentes vías predeterminadas para ello: presencialmente en cualquiera de las tres oficinas del Ararteko, por correo o por internet a través de la página web del Ararteko.
- mediante las actuaciones de oficio, en las que el Ararteko adopta una posición proactiva, de oficio, en aquellos supuestos en los que se detecta una actuación administrativa susceptible de afectar alguno de los derechos fundamentales, o vulnera la legalidad vigente.

Durante el año 2013 han sido **9.551** las quejas de todo tipo presentadas por la ciudadanía, lo que supone un incremento importante (del **12%**) respecto a las recibidas el pasado año, y un 93% si tomamos como referente 3 años atrás, constituyendo el mayor número de reclamaciones desde la creación del Ararteko.

A lo largo del año se han iniciado, además, **59 expedientes de oficio** (frente a los 69 del pasado año), destacando por áreas los correspondientes a la iniciativa de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, así como a las de hacienda, medio ambiente y personas mayores en situación de dependencia.

En este capítulo se estructuran todas estas actuaciones agrupándolas según las diferentes áreas materiales (16) en las que se organiza esta función en el trabajo de la Oficina del Ararteko, y se analizarán en cada una de ellas los datos de actividad más representativos, así como una exposición, separada en bloques temáticos, de las quejas más relevantes tramitadas en dicha área, y las novedades legislativas que hubieran podido producirse durante la anualidad de referencia.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas presentadas, observamos que en el año 2013 se mantienen en los altos niveles presentes ya en 2012 (**880**) las demandas relativas a los dispositivos de lucha contra la exclusión social, destacando especialmente, las referidas a problemas de funcionamiento de Lanbide y sus actuaciones en materia de Renta de Garantía de Ingresos y de Prestación Complementaria de Vivienda.

Este año se refuerza la estructuración del trabajo de cada área en torno al plan de actuación desarrollado. Se trata de un instrumento de planificación y de homogeneización del trabajo en todas las áreas, implantado a partir del año 2010, que progresivamente se articula como instrumento de planificación estratégica del Área. Igualmente, se introduce al final de cada una de ellas un apartado de valoración de los derechos ciudadanos ligados al área concernida que permite apreciar, mediante una visión rápida, el estado de la cuestión durante el año 2013 en cada área material.

Merece la pena mencionar la mecánica de trabajo del Ararteko en relación tanto con las quejas escritas remitidas al Defensor del Pueblo como con aquellas quejas que se rechazan, ya que en todas ellas se realiza un trámite abreviado y un análisis de viabilidad y de competencia. De hecho, en la estadística de rechazos consignada en el capítulo precedente, aparece como causa de inadmisión en 6 de dichos supuestos la duplicidad con el Defensor del Pueblo, de forma que mediante el estudio individualizado de cada queja, está garantizada la evitación de duplicidades en la actividad del Ararteko.

Por ello, incluso en aquellas que no se tramitan, ha de constatarse esa dedicación, que se completa, en muchos casos, con asesoramiento a la persona que presenta su queja sobre la forma idónea de proceder o, lo que es más importante para el Ararteko, la búsqueda de soluciones concretas a los problemas concretos que se presentan, con independencia del trámite posible o deseable o de la propia recomendación a la administración afectada; es decir, la primacía de la consecución de soluciones materiales sobre el procedimiento administrativo, ejerciendo una suerte de mediación informal que genera muy buenos resultados y produce satisfacción a las personas reclamantes.

capítulo

001.

Derechos lingüísticos, cultura y deporte



1.

El área en cifras

En el área se han abierto un total de 18 nuevos expedientes de queja en 2013, que representan un 0,67% del total de los admitidos a trámite por el Ararteko durante el año. A continuación se expone su distribución por materias:

- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 5
- Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico 5
- Actividades deportivas..... 4
- Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de Justicia..... 2
- Otros aspectos..... 1
- Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas 1

Vuelven a ser mayoría las reclamaciones de la ciudadanía por no poder relacionarse en euskera con los poderes públicos, y de ellas se desprende que el mayor margen de mejora sigue estando en torno a la Administración de Justicia, la Sanidad y la Seguridad. No obstante, y a diferencia de este último ámbito, en el que no cabe hablar de avances significativos en el año del que informamos, los planes puestos en marcha por [Osakidetza](#) y por el Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco han supuesto un indudable impulso a la euskaldunización, en un contexto tan necesitado de la intervención pública como de consenso social.

Las demás reclamaciones interpuestas en esta materia se han referido, por una parte, a la falta de atención en euskera en servicios municipales; por otra, a dificultades que la ciudadanía ha encontrado en el Registro Civil, bien para inscribir nombres vascos, bien por causa de retrasos en los procedimientos de adecuación a la ortografía vasca de nombre o apellidos. En relación con todas ellas debemos agradecer la colaboración recibida de todos los poderes públicos concernidos, que han actuado diligentemente para solucionar cuantos problemas les hemos trasladado.

La identificación y selección de bienes para su declaración de interés cultural ha constituido otro de los ámbitos de actuación en el área, ya sea a instancias de particulares o de iniciativas ciudadanas para la preservación de nuestro patrimonio cultural. Los criterios de valoración al respecto, la participación ciudadana y los plazos de tramitación son los tres aspectos en los que hemos tenido ocasión de intervenir al respecto, tanto ante el Departamento de Cultura del Gobierno Vasco como ante el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

De entre el resto de quejas recibidas en el área cabe destacar las planteadas en materia deportiva, centradas en todos los casos en el ámbito del deporte adaptado y el deporte escolar, cuestión ésta en la que, por otra parte, han encontrado una acogida particularmente favorable nuestras recomendaciones para la potenciación de un enfoque de género.

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

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
36	15	19	15	4	-	2

2.

Quejas destacadas

2.1. Atención bilingüe en los Juzgados de Paz de Orio y Usurbil

Situación denunciada: Los alcaldes de Usurbil y Orio se dirigieron conjuntamente a esta institución, en reclamación del derecho de sus ciudadanos y ciudadanas a emplear ante la Justicia cualquiera de los dos idiomas oficiales. Según exponían, en la Agrupación de Secretarías de Paz que atiende a los juzgados de paz de ambas localidades había quedado vacante, por jubilación, el cargo de gestor procesal y administrativo-secretario, ocupado hasta entonces por una persona vascoarriante. La persona nombrada en su sustitución, en cambio, atendía exclusivamente en castellano a las personas usuarias de sus juzgados. Habían planteado el problema ante el [Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco](#), pero su respuesta se había remitido a la vigente Relación de Puestos de Trabajo (RPT), de acuerdo con la cual el perfil lingüístico bilingüe del puesto en cuestión no sería exigible hasta enero de 2015.

Intervención del Ararteko: El Departamento nos confirmó que la persona que sustituía al secretario-gestor jubilado no tenía acreditado, a diferencia de éste, ningún perfil lingüístico. Entendía no obstante que su designación, con carácter interino hasta la cobertura del puesto por un funcionario titular, y siguiendo el orden de prioridad de la bolsa correspondiente, cumplía los requisitos en vigor, pues si bien la correspondiente RPT exigía un alto nivel de cualificación en euskera para ese puesto, no establecía la obligación de acreditarlo hasta el año 2015.

Expusimos al Departamento que la demanda de personal euskaldun en la Justicia de Paz constituye, en estas localidades, una reivindicación tan razonada como sostenida en el tiempo. Por otra parte le señalamos dos previsiones de la normativa en materia de normalización lingüística que, a nuestro juicio, debían haber sido tenidas en cuenta a efectos de sustituir interinamente a la persona jubilada:

- Por un lado el inciso segundo de la Disposición Transitoria segunda del [Decreto 174/2010, de 29 de junio](#),

de acuerdo con el cual han de entenderse vencidas las fechas establecidas con carácter diferido para la acreditación de perfiles lingüísticos cuando, como sucedía en esta Agrupación de Secretarías, el titular del puesto al que se refieren hubiera acreditado el perfil antes de la fecha de preceptividad asignada. Se trata con ello de que en ningún caso retroceda el nivel de atención bilingüe que, de hecho, se haya logrado en un puesto o servicio determinado.

■ Por otra parte, la referida normativa impide designar para ocupar un puesto a quien, teniendo en cuenta su conocimiento de euskera, no vaya a poder alcanzar el perfil asignado en el tiempo que reste hasta la fecha en que éste deba acreditarse. Parece lógico preverlo así, pues de lo contrario no estaríamos sino posponiendo hasta dicho momento el problema legal que provocaría su nombramiento.

En el mismo sentido nos dirigimos a la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas del [Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura](#).

Resultado: Teniendo en cuenta este planteamiento, el Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco inició expediente para la modificación de la RPT correspondiente a la citada Agrupación de Secretarías de Paz, como es preceptivo a efectos de poder exigir, sin esperar a 2015, que quien ocupe en ella el cargo de secretario-gestor sea capaz de atender en euskera a la ciudadanía. Contó para ello, asimismo, con el informe favorable de la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas.

2.2. Criterios de igualdad de género en la asignación de espacios públicos para la práctica deportiva

Situación denunciada: Acudieron en queja ante el Ararteko un grupo de padres y madres donostiarres cuyas hijas, que cursaban estudios de 5º y 6º de Primaria, participaban con el equipo de su ikastola en las actividades de Deporte Escolar coorganizadas con la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#). Según exponían, los partidos de fútbol celebrados en el marco de este programa podían tener lugar en la playa de La Concha en caso de disputarse entre equipos masculinos o mixtos, mientras que los equipos de chicas, en virtud de los criterios organizativos aplicados en la práctica, debían jugarse en los campos de Añorga y Puio. Consideraban que ello suponía relegar las competiciones femeninas a lugares de menor visibilidad social, lo que resultaría contrario a los principios de respeto y promoción de la igualdad de género que han de presidir la actuación de los poderes públicos.

Intervención del Ararteko: El Ararteko abrió al respecto una reflexión con el [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#) y con la Diputación Foral de Gipuzkoa, tras la que emitió su [Resolución de 19 de junio de 2013](#), por la que se recomienda la adopción de medidas para que en los espacios públicos para la práctica del fútbol, y en especial en la playa de La Concha, se disputen competiciones masculinas y femeninas con criterios de igualdad.

Resultado: Ambas instituciones respondieron en sintonía con el análisis que fundamentaba nuestra resolución, siendo particularmente significativa la reacción del Ente Foral, habida cuenta de la relevancia de su papel en el Programa de Deporte Escolar. Concluyó que los criterios empleados de ninguna forma justificaban el uso diferenciado por razón de sexo de los espacios organizados para la práctica del fútbol en el marco del Programa de Deporte Escolar, y adquirió dos compromisos: por un lado, poner en marcha las medidas necesarias para que, en el menor plazo posible, se elimine de manera efectiva la segregación por razón de sexo en el uso de espacios para la práctica del fútbol; por otro analizar y poner en marcha, junto con el resto de agentes que intervienen en dicho Programa, acciones positivas para dotar de mayor visibilidad a la práctica del deporte femenino en general, y del fútbol en particular, con el fin de que vaya ganando espacio y presencia pública.

3.

Contexto social y normativo

En una situación de diglosia como la que el euskera vive en nuestra comunidad con respecto al castellano, resulta cada vez más patente el desajuste entre su conocimiento y su uso efectivo por parte de la Administración, tanto en sus procesos internos como en sus relaciones con la ciudadanía. Así lo había puesto de manifiesto el último [Informe sobre la situación en España](#) elaborado por el [Comité de Expertos del Consejo de Europa sobre la Carta de Lenguas Regionales o Minoritarias](#), y así lo han reflejado a lo largo de años las quejas de la ciudadanía en esta materia.

La misma idea estuvo presente en la [evaluación del IV Periodo de Planificación \(2008-2012\) del Uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma Vasca](#), que presentó en el mes de julio el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura en el Parlamento Vasco.

Coincidiendo en el tiempo, fue publicado un relevante estudio realizado por el Gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco: [“El euskera en la CAPV: competencia, uso y opinión”](#).

Hemos querido reproducir en este apartado algunas de sus conclusiones, habida cuenta de su virtualidad para describir el contexto en el que se producen las quejas recibidas en este ámbito de nuestra actividad, más allá de las soluciones que propiciamos para cada una de ellas en particular. También porque coinciden con las que esta institución viene plasmando en sus últimos informes, corroboradas a su vez por los datos de la [V Encuesta Sociolingüística](#) publicada el año anterior:

Los datos de nuestro informe muestran que las condiciones sociolingüísticas generales de la CAPV son, de diversas maneras, favorables al castellano: a) sólo una parte

de la población es competente en las dos lenguas; b) la mayoría de los que sí lo son se desenvuelven mejor en castellano; c) el euskera se debate públicamente entre partidarios y reticentes, sin contar con un premio o una ventaja social que lo haga atractivo y no cuestionable para una mayoría.

A ello habría que añadir el hecho de que las relaciones cotidianas de nuestra sociedad utilizan el castellano, siendo dificultosa y laboriosa su evolución hacia el bilingüismo. Por todo ello, cabe llegar a dos conclusiones o hipótesis sólidas de trabajo:

1. Hay un riesgo efectivo de que la situación actual de bilingüismo social desequilibrado con el paso de los años acabe llevando al euskera a una situación residual e irreversible.
2. Distan mucho de ser una realidad las condiciones necesarias para el cumplimiento de los derechos lingüísticos previstos por la normativa legal vigente.

A mediados del año del que informamos se presentaron, por otra parte, los resultados del **examen cualitativo** solicitado por el Parlamento Vasco con el fin de conocer, con datos actualizados, el grado de adecuación entre los actuales perfiles lingüísticos y las funciones desarrolladas en los puestos de trabajo en que son exigidos. Por medio de entrevistas que abarcan todos los departamentos de la Administración general de la CAV, la Ertzaintza, Administración de Justicia y Osakidetza, se trataba de evaluar hasta qué punto han servido para garantizar el funcionamiento en los dos idiomas oficiales por parte de las administraciones vascas, teniendo en cuenta cuáles son sus necesidades comunicativas y hasta qué nivel están satisfechas.

No han sido ajenos a sus conclusiones los **Criterios generales para la elaboración de Planes de Normalización del Uso del Euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAV**, que el Departamento hizo públicos con ocasión del inicio del V Periodo de Planificación (2013-2017), en el marco del cual se han ido presentando en toda la Comunidad Autónoma, a lo largo del año, los Planes de Normalización del Uso del Euskera aprobados por diputaciones y ayuntamientos.

También Osakidetza aprobó, coincidiendo con la celebración hoy del Día Internacional del Euskara, el **Segundo Plan de Euskera para el Servicio Vasco de Salud**.

Dos semanas antes, el Parlamento Vasco había acordado que Osakidetza diera prioridad al conocimiento del euskera en las contrataciones de personal eventual, así como que solicitara criterios lingüísticos a las empresas proveedoras.

En el ámbito de la Justicia, por último, ha representado una buena noticia el nuevo impulso que ha cobrado el **proyecto "Auzia euskaraz"**, cuyo objetivo es la tramitación íntegra de los procedimientos judiciales en euskera.

4.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el marco del plan por el que se ha regido la actuación del Ararteko en esta área, cabe reseñar la importancia que hemos dado a la colaboración con la sociedad civil organizada.

- **Clubs deportivos.**
- **Comisiones de Euskera de los Colegios de Abogados.**
- El observatorio de derechos lingüísticos **Hizkuntz Eskubideen Behatokia**, con quien venimos colaborando en relación con las quejas que reciben por dificultades de la ciudadanía para relacionarse en euskera con las administraciones, así como de cara al diagnóstico en general sobre los aspectos más necesitados de políticas activas para lograr la efectividad de tal derecho.

Nos hemos reunido asimismo con la Viceconsejería de Política Lingüística del **Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco** la cual nos ha brindado en todo momento su colaboración para la resolución de casos puntuales que han sido motivo de queja ante esta institución, tanto en relación con las administraciones vascas como con la estatal. En este mismo ámbito, el Ararteko ha venido trabajando para mejorar su coordinación con el **Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos Elebide**, mediante la suscripción de un convenio de colaboración.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

- **El conocimiento de nuestras dos lenguas oficiales por parte del funcionariado no garantiza, por sí sólo, que el uso de una u otra constituya una opción libre para la ciudadanía** en sus relaciones con la Administración. Y es que de poco sirve que el personal a su servicio haya debido acreditar un perfil lingüístico determinado en euskera si, al atender a sus usuarios, ambos idiomas no se utilizan con normalidad en todos sus ámbitos de actuación.

Se trata de un problema complejo, cuya superación requiere del logro de un amplio consenso social y político. Es imprescindible en todo caso que los poderes públicos intervengan decididamente al respecto, habida cuenta del modo en que dicho desajuste incide en la efectividad de los derechos de las personas vascoparlantes. En esa línea de actuación, consideramos preciso atender a los datos que se desprenden de los estudios que, por encargo del Parlamento, han evaluado el sistema de perfiles lingüísticos. Nos parecen preocupantes las disfunciones que han puesto sobre la mesa, y en especial el hecho de

que la formación que reciba el personal de los servicios públicos, según denuncian sus conclusiones, vaya más dirigida a superar la prueba que a enseñar la lengua para su uso real en el servicio de que se trate. Es preciso que exista la máxima conexión entre los conocimientos adquiridos para acreditar el perfil necesario para un puesto y los que, de hecho, se precisen para ejercerlo de acuerdo con los flujos de comunicación internos y externos existentes en cada caso.

- El Plan de Euskera de **Osakidetza** representa un paso importante para conseguir, a través del respeto de los derechos lingüísticos de sus usuarios y usuarias, una mejora de la calidad del Servicio Vasco de Salud. Recoge en este sentido algunas de las preocupaciones manifestadas por el Ararteko en su último informe al Parlamento, de las que destacaríamos dos: que el personal de Osakidetza se anticipe a la demanda de los usuarios y usuarias del sistema de salud, de manera que no se les traslade la responsabilidad de solicitar los servicios en euskera; y garantizar la presencia y el uso del euskera como lengua de servicio, oral y escrita, tanto en la atención al paciente como en las relaciones internas de trabajo.

Se trata de unos objetivos ambiciosos, pero realistas en la medida en que la elaboración participativa del Plan, que ha reunido a dirección, profesionales y representantes sindicales, tenga continuidad en el apoyo que precisa de todos los operadores sanitarios concernidos.

- El de la **Justicia** sigue constituyendo uno de los servicios públicos cuyo personal hace un menor uso del euskera, lo que inevitablemente repercute en los costes que debe afrontar sus usuarios y usuarias, en términos de tiempo, molestias e intermediación, cuando deciden litigar en este idioma. El efecto disuasorio que ello conlleva hace que, en nuestros tribunales, el uso de una u otra lengua oficial esté aún lejos de constituir una opción libre para la ciudadanía. Opción que ha de ser garantizada, debemos recordarlo, como derecho en sí mismo del justiciable, y no como medio para evitar su indefensión. A lo largo del año, sin embargo, se han producido avances que es preciso poner en valor:

- Ante todo, el proyecto **Auzia Euskaraz**, dirigido a crear las condiciones que permitan llevar a cabo todo el procedimiento judicial en euskera, y cuya consolidación dependerá de la implicación de todos los operadores jurídicos, a través de grupos bilingües de trabajo en los que se integren desde los jueces hasta los abogados y procuradores, pasando por los peritos, los médicos forenses y el personal de la Oficina Judicial.
- De cara a las **comparencias y juicios**, se ha recogido una de las sugerencias que esta institución planteó en su último informe general del año pasado, para que la Administración de Justicia anticipara las necesidades de traducción que pudiera tener como consecuencia del eventual desconocimiento, por parte del personal a su servicio, del idioma oficial en el que tenga intención de expresarse el justiciable. De esta forma, en la propia citación se empezó a preguntar a la persona destinataria si utilizaría el euskera o el castellano.

La colaboración de las Secretarías Judiciales resultó decisiva para la viabilidad del nuevo sistema, cuya implantación progresiva tuvo lugar, con buen criterio, en función del tamaño del juzgado y la situación sociolingüística del partido judicial.

- En materia de elaboración de **formularios e impresos**, ha continuado el desarrollo de herramientas que permiten al personal de los juzgados trabajar con textos bilingües, capacitándole en el uso y aprendizaje de terminología jurídica en euskera. Sería deseable que estos aplicativos, así como sus actualizaciones, estuvieran accesibles desde los despachos de los abogados y abogadas que así lo solicitaran. Es preciso advertir, en todo caso, que la existencia de un formulario no es por sí sola garantía de su correcta utilización en ambos idiomas, si el personal que lo rellena sólo lo hace en uno de ellos. De ello dan muestra las quejas que hemos recibido de personas que habían recibido citaciones elaboradas sobre una plantilla bilingüe, en la que sin embargo sólo aparecía en castellano la información relativa al órgano que ordenaba citar, la resolución que así lo acordaba, el objeto de la citación, el lugar, día y hora donde debían comparecer y las prevenciones legales relevantes.

- De entre los ámbitos a los que nuestro último informe atribuía un mayor margen de mejora en cuanto a la efectividad de los derechos derivados de la cooficialidad lingüística, el **policial** constituye el único en que, desde entonces, no se observan avances significativos. El **Departamento de Seguridad** se comprometió ante el Ararteko a tomar medidas para dar cumplimiento, a la **Recomendación**, que le dirigimos para que organizara sus recursos humanos de manera que se garantice la presencia, en los distintos turnos y servicios, de personal bilingüe distribuido en atención a factores objetivos, como puedan ser el contexto sociolingüístico y número de habitantes del lugar en que se ubiquen, su dotación de personal o la mayor o menor interacción con el público en virtud de la tarea desarrollada. Se comprometió asimismo a mantener informada de todo ello a esta institución.

Al cierre de este informe, sin embargo, no habíamos recibido comunicación alguna sobre tales medidas, por lo que hemos de entender que no han sido adoptadas. Ello hace que cobren en este ámbito pleno sentido las conclusiones a las que llegan los últimos estudios del Gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco, cuando afirman que *distan mucho de ser una realidad las condiciones necesarias para el cumplimiento de los derechos lingüísticos previstos por la normativa legal vigente. Debemos por tanto seguir demandando al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco medidas realistas, específicas y evaluables*, que contribuyan a superar la distancia existente en esta materia entre teoría y realidad.

- En materia de **consumo**, está pendiente de abordar la virtualidad del derecho de los consumidores y consumidoras vasco-parlantes a ser atendidos en euskera en los comercios y empresas de servicios. Finalizado el plazo de adaptación de cuatro años que inicialmente establecía el

[Decreto 123/2008, sobre los Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras](#), es preciso analizar su grado de desarrollo y cumplimiento en su interacción con el [Estatuto vasco del consumidor](#), así como las medidas que resulten más efectivas, buscando siempre el máximo consenso social, para garantizar la libertad de las personas para utilizar, en su calidad de consumidoras, cualquiera de nuestros idiomas oficiales.

- En materia de **Patrimonio cultural**, hemos intervenido en relación con la situación de conservación del edificio Bellas Artes de Donostia-San Sebastián y la necesidad de establecer un régimen de protección cultural para este edificio. Una asociación donostiarra mostraba su preocupación por el inicio de un expediente de declaración de ruina por parte del Ayuntamiento, y se quejaba ante esta institución de la falta de respuesta por parte del [Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco](#) a la solicitud que en tal sentido había realizado al amparo de lo dispuesto en la [Ley 7/1990, de Patrimonio Cultural del País Vasco](#). El Ararteko elaboró, en relación con ambos aspectos, su [Resolución de 19 de diciembre de 2013](#):

- Desde un punto de vista material, señalamos que si bien la situación de un edificio y su estado de conservación son elementos relevantes a la hora de hacer una correcta valoración y de establecer su régimen de protección, su eventual estado de ruina no resulta un impedimento para su protección cultural siempre que queden justificados los valores básicos y principales (arquitectónicos, históricos, singularidad, ejemplaridad...) que así lo aconsejen. En todo caso, esa declaración delimitará el fin de las obligaciones de conservación de la propiedad que recoge la legislación urbanística. Asimismo, en los supuestos en los que se trate de una edificación catalogada, protegida por sus valores culturales, o sujeta a algún procedimiento dirigido a su catalogación, esa declaración de ruina debe regirse por las previsiones específicas para los bienes culturales que recoge la [Ley 7/1990, de Patrimonio Cultural del País Vasco](#).
- En cuanto a la tramitación señalamos que, antes de una toma de decisión definitiva, la administración cultural debe establecer un proceso de participación con las partes directamente interesadas, así como de concertación con las administraciones concernidas. Durante ese procedimiento convendría establecer un plan de acción que permita garantizar la protección del patrimonio cultural; definir los elementos de singular valor a proteger, establecer su régimen de protección y de uso que permita su puesta en valor y, para ello, incorporar un programa de financiación y de prioridades que eviten su destrucción.

Por otra parte, hemos intervenido ante el [Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián](#) en relación con un plan especial de protección del patrimonio local, insistiendo en la

necesidad de responder en un plazo de tiempo razonable a las alegaciones presentadas, y de informar puntualmente a las personas interesadas de los trámites seguidos en relación. Le trasladamos asimismo que la tramitación del expediente administrativo para la aprobación del Plan Especial de protección del patrimonio urbanístico construido en Donostia-San Sebastián ha sufrido un retraso excesivo de más de tres años respecto a los plazos previstos en la [Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo](#). Ese funcionamiento anormal del servicio municipal de ordenación urbanística debería haberse enmendado mediante la disposición de las medidas administrativas pertinentes para cumplir con los trámites y plazos previstos en la ley o, al menos, dentro de un plazo razonable.

- A la hora de diseñar y llevar a cabo todas las políticas públicas, es preciso tener siempre en cuenta un **enfoque de género**, que nos alerta de que la falta de equilibrio en la presencia de hombres y mujeres en determinados ámbitos no suele ser una cuestión neutra, sino consecuencia del sexismo en las expectativas y roles que socialmente se les asignan, lo que supone un obstáculo a la igualdad efectiva entre las personas. Uno de esos ámbitos es el **deportivo**, y en particular en aquellas modalidades más masculinizadas, a las que es de aplicación la Disposición Transitoria Primera de la [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo](#), para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

Es necesario tener presente esta perspectiva al abordar los problemas organizativos a los que, en ocasiones, apelan las administraciones para justificar que la oferta deportiva dirigida a mujeres y niñas sea más limitada que la que tienen a su disposición los varones. Hemos tenido ocasión de abordar la cuestión en el ámbito específico del Deporte Escolar, por medio de la [Resolución del Ararteko de 22 de abril de 2013](#).

Como en ella sostenemos, vistos con perspectiva de género, los citados problemas dejan de constituir un dato de carácter neutro, para ser percibidos como lo que realmente son: se trata de casos de discriminación indirecta, en los términos en que la definen los artículos 6.2 de la citada LO 3/2007 y 3.1 b) de nuestra [Ley vasca 4/2005 de Igualdad](#), cuyo artículo 25 señala, en sus apartados 3 y 4, las obligaciones que de todo ello se desprenden para todas las administraciones públicas vascas en lo que respecta al concreto ámbito deportivo.

Para ello sigue siendo necesario superar inercias tanto en la sociedad como en las instituciones, siendo especialmente relevante el papel que en tal sentido corresponde a las diputaciones forales en el ámbito del Deporte Escolar. Los expedientes tramitados a lo largo del año nos han dado ocasión de valorar como pasos en la dirección correcta las iniciativas que, esta línea, viene desarrollando la Diputación Foral de Gipuzkoa a través de su Dirección de Igualdad.

capítulo

cap. 2.

Educación



1.

El área en cifras

En el año 2013 se han tramitado un total de 149 expedientes de queja en el área de educación.

Las administraciones afectadas han sido:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco) 115
- UPV/EHU 10
- Administración local 4
- Administración foral 1

Como viene siendo habitual, el ahora llamado Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura sigue acaparando la mayoría de las quejas presentadas. Por ello, pese a las incidencias puntuales que en ocasiones se han producido (retraso en los envíos de información, etc.) queremos destacar la actitud de colaboración que han mostrado los responsables de este departamento y que, salvo excepciones, ha permitido una adecuada tramitación de la mayoría de los asuntos que hemos conocido a modo de queja.

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

- Admisión de alumnos 30
- Becas y otras ayudas 27
- Derechos y deberes 17
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 14
- Necesidades educativas especiales 11
- Enseñanza universitaria 9
- Enseñanza de idiomas 7
- Transporte escolar 6
- Situaciones de maltrato o acoso escolar 5
- Enseñanzas artísticas 5
- Comedor escolar 5
- Educación infantil 4
- Formación profesional 3
- Planificación/programación educativa 3
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 1
- Centros educativos - instalaciones 1
- Bachillerato 1

En general, se mantiene la tónica de ejercicios anteriores y los motivos de queja, tal y como se puede comprobar en el apartado de quejas destacadas que se incluye a continuación, no se apartan especialmente de los de años precedentes.

En cuanto al detalle de la tramitación de los expedientes de queja gestionados a lo largo de este año, cabe señalar que de todas las quejas recibidas a lo largo de 2013, más las que seguían en curso a 1 de enero de 2013, su situación es la siguiente al abordar la redacción del presente informe:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
186	43	106	27	78	1	37

2.

Quejas destacadas

El **proceso anual de admisión del alumnado** sigue dando lugar a un significativo número de quejas. En la mayoría de ellas se ha denunciado la **utilización abusiva de los datos de padrón**. Ello pone en evidencia, una vez más, la falta de medidas para atajar este tipo de prácticas que tratan de reforzar las posibilidades de acceso a determinados centros educativos haciendo valer el **criterio prioritario de proximidad de domicilio familiar**.

No obstante, también se han recibido quejas sobre la aplicación de otros criterios prioritarios de admisión como el relativo a la **renta familiar**. Una de estas últimas quejas ha motivado que hayamos dictado la [Resolución del Ararteko de 28 de octubre de 2013](#), en la que se recuerda a los responsables educativos la necesidad de ajustarse a las correspondientes normas forales reguladoras del impuesto sobre la renta de las personas físicas al determinar lo que se debe entender como **unidad familiar**, e instamos, en consecuencia, a que revisen la decisión adoptada con respecto a una solicitud de admisión formulada en el proceso de admisión del alumnado convocado para el curso académico 2013-2014.

Este año se han repetido también las quejas en las que, debido a la falta de plazas suficientes para atender la totalidad de la demanda planteada, se ha solicitado el **incremento de la ratio autorizada**, para lograr así el agrupamiento de hermanos, etc. Como en ocasiones anteriores, desde esta institución hemos hecho saber a los interesados que la superación de las ratios vigentes solo tiene lugar, de manera excepcional, por motivos tasados, previa solicitud expresa por parte de los centros, y que la previsión existente para ampliar la ratio en un diez por ciento está orientada a posibilitar la escolarización del alumnado que deba ser escolarizado una vez comenzado el curso.

Fuera de este proceso ordinario de carácter anual, la admisión del alumnado se gestiona mediante las **comisiones territoriales de escolarización**, las cuales, al plantear sus propuestas, además de la voluntad expresada por las familias, deben perseguir una integración lo más normalizada posible en nuestro sistema educativo, atendiendo, de manera particular, a los criterios que siguen: 1) la proximidad del centro en relación al domicilio familiar y existencia de

hermanos ya escolarizados; 2) el equilibrio entre todos los centros (públicos y concertados) sostenidos con fondos públicos; 3) el aprovechamiento eficiente de los recursos técnicos y humanos existentes en los centros y 4) la idoneidad del centro para dar la mejor respuesta educativa al alumno/a.

Las quejas recibidas el año 2013 nos han permitido comprobar que, en general, estas comisiones han actuado de manera correcta. Queremos destacar a este respecto, a modo de ejemplo, las decisiones tomadas en el municipio de Ondarroa, donde los alumnos recién incorporados lo han sido en centros concertados habiéndose logrado así un reparto equilibrado de los mismos.

Aun cuando en estos momentos sigue pendiente de resolución definitiva, consideramos que debemos hacer referencia a una queja en la que se cuestiona la procedencia de que la Administración educativa pueda señalar la escolarización en un centro concertado próximo al lugar de residencia, pese a la existencia de una oferta pública en zonas limítrofes, haciendo depender de ello el reconocimiento o no del servicio complementario de transporte escolar. En definitiva, la Administración educativa parece asumir la posibilidad de limitar el derecho a la libre elección de centro de los padres o tutores, aun cuando lo sea de manera indirecta, dada su negativa a reconocer el servicio complementario de transporte escolar, en aquellos casos en los que el modelo lingüístico demandado no sea ofertado por centros públicos de la zona, pero sí lo haga, en cambio, algún centro concertado.

En lo que respecta a cuestiones de **planificación educativa**, tal y como viene siendo habitual, las mayores dificultades continúan teniendo lugar en la **etapa inicial entre cero a tres años**, sobre todo en la oferta de **aulas de dos años**.

Han sido varias las localidades que han dado lugar a la presentación de quejas (Vitoria-Gasteiz, Ermua, Hernani...). Pero de todas ellas creemos de interés destacar el caso de **Barakaldo**.

Ya en nuestro último informe anual correspondiente al año 2012 nos hicimos eco de la queja presentada ante esta institución con el fin de canalizar la demanda ciudadana existente en este municipio. En estos momentos, cabe afirmar que el municipio de Barakaldo es una de las zonas más deficitarias en matrícula pública en el tramo de cero a dos años. Así lo señalan los datos del último informe del Consejo Escolar de Euskadi “**La Educación en Euskadi 2010-2012**” y lo corroboran también los datos facilitados por el Ayuntamiento con respecto al número de solicitudes de admisión recibidas en las escuelas infantiles municipales que no han podido ser atendidas.

La tramitación seguida en torno a esta queja nos ha hecho recordar algunas de las reflexiones que incluíamos en nuestro Informe anual al Parlamento Vasco correspondiente al año 2003, cuando nos referíamos al proceso de implantación de la atención educativa a los niños y niñas de cero a tres años. A nuestro modo de ver, esta queja es un ejemplo demostrativo de las consecuencias que se pueden seguir de la renuncia de la Administración educativa a liderar una oferta propia cuando la iniciativa municipal rechaza su integración en el Consorcio.

Pero, con todo, a juicio de esta institución, es necesario que el **Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura** del Gobierno Vasco, junto con el Ayuntamiento de Barakaldo, en el ejercicio de las competencias que tienen respectivamente atribuidas, adopten las iniciativas oportunas que permitan reconducir esta situación deficitaria de plazas en el tramo de cero a dos años y situar el porcentaje de cobertura en unos índices cercanos a las referencias de planificación aprobadas.

Siguiendo con cuestiones referidas a planificación, destacaremos también la queja promovida por la Asociación de Padres-Madres de la escuela pública La Baluga “Handitzen”, quienes demandan para **Sopuerta** una oferta educativa pública, también en la etapa de **educación primaria**.

En este caso ha surgido una cuestión incidental que está condicionando las posibilidades de actuación de la Administración educativa. Se trata de las obligaciones dispuestas en la escritura de donación de la finca que acoge las instalaciones de la escuela infantil. La intervención de esta institución ha permitido a los interesados tener acceso a los informes jurídicos que obran como documentación en el expediente.

No obstante, más allá de esta cuestión incidental de cuya relevancia nos hacemos cargo, entendemos que la Administración educativa no puede dejar de considerar su responsabilidad en lo que se refiere a la programación de una oferta educativa que dé cumplida respuesta a esta demanda que trata de promover en Sopuerta una oferta educativa pública también en la etapa de educación primaria.

Mencionaremos por último la queja tramitada en relación con la oferta programada de enseñanzas en euskera en el **Conservatorio Juan Crisóstomo de Arriaga de Bilbao**. En nuestra opinión, la planificación aprobada para el presente curso 2013-2014 ha ignorado el compromiso previamente adquirido de abrir un grupo más de euskera en grado elemental en la planificación del curso 2013-14, para que la oferta esté equilibrada (dos grupos en euskera y dos en castellano), sin que el equipo directivo haya ofrecido una explicación suficiente como para justificar dicha decisión.

Este año 2013 se ha mantenido la tónica que ya destacamos el pasado año con respecto al incremento de quejas referidas a las enseñanzas de **formación profesional** y que, según nuestro criterio, puede obedecer a la actual coyuntura de crisis económica, que empuja a muchos jóvenes a completar su formación con estudios que les puedan facilitar su incorporación al mercado laboral.

Una parte de ellas han querido poner de relieve la **falta de plazas suficientes** para atender la demanda creciente de este tipo de estudios. En otras, se han denunciado los incidentes habituales de gestión en las **pruebas de acceso a ciclos formativos de grado superior** cuando se trata de candidatos que, habiendo superado previamente un ciclo de grado medio, confían en quedar exentos de la parte específica de la que consta la prueba. El pasado año 2012, la actitud colaboradora del Departamento de Educación permitió subsanar los errores denunciados. Sin embargo, este año no todos los casos se han resuelto de manera satisfactoria. A nuestro juicio, los nuevos responsables deberían plantearse reconsiderar el modo en que se gestionan estas convocatorias de pruebas de acceso a ciclos formativos de grado

superior, para evitar que este tipo de errores puedan truncar las expectativas de formación de los candidatos interesados que tiene superado un ciclo de grado medio.

En cuanto a la **enseñanza de idiomas**, este año debemos destacar la modificación normativa introducida en el baremo de admisión a los centros públicos que imparten estos estudios. En el informe del ejercicio anterior, reflejábamos de modo especial las quejas presentadas con origen en la circunstancia de que los solicitantes mayores de cuarenta años no recibían puntuación por el apartado de edad frente a la otorgada a los encuadrados en otros tramos. Esta situación ha sufrido un cambio, puesto que la Orden de 3 de julio de 2013, reguladora de la admisión y matriculación del alumna interesado en estas enseñanzas, no establece diferencias entre los mayores de dieciocho años.

Esta normativa de admisión ha motivado, sin embargo, la interposición de nuevas quejas debido a las limitaciones impuestas a las personas inmigrantes que carecen de número de identificación de extranjeros (NIE).

A este respecto, los responsables educativos han defendido que la ordenación de las enseñanzas que efectúa la [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo](#), de Educación y que distingue las enseñanzas de idiomas como enseñanzas de régimen especial, permite matizar el alcance de la sentencia núm. 236/2007, de 7 de noviembre, del Tribunal Constitucional (RTC 2007\236), si bien han mostrado su compromiso de permitir la matriculación de las personas extranjeras, sin necesidad de exigirles el Número de Identificación de Extranjeros (NIE), cuando queden plazas vacantes una vez finalizados los procesos de admisión y matriculación del alumnado.

Por otra parte, este año se han presentado varias quejas relacionadas con la **exención de la asignatura de lengua vasca y literatura**. Como es sabido, el Departamento de Educación determina curso a curso los términos que pueden dar lugar a que el alumnado que haya iniciado sus estudios en un sistema educativo que no incluya el área o materia de Lengua y Literatura Vasca pueda ser eximido de la enseñanza y/o evaluación de esta asignatura. Precisamente las instrucciones dictadas para el pasado curso 2012-2013 limitaban la posibilidad de prórroga de la exención de evaluación hasta un máximo de cuatro cursos. Los alumnos que promovían estas quejas se habían incorporado al sistema educativo de la CAPV en el curso 2008-2009. De ahí la negativa fundamentada de la Administración educativa a autorizar la nueva exención, al haber completado todos ellos los cuatro cursos a los que se puede extender esta prórroga excepcional.

Creemos de interés destacar también la queja tramitada a instancia de una interesada cuya pretensión era la de ver reconocida la exención de la necesidad de acreditar los títulos o certificaciones equivalentes al nivel C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, tras haber cursado en euskera los estudios conducentes a la titulación de diplomada en Enfermería, en aplicación de lo dispuesto en el [Decreto 47/2012, de 3 de abril](#), de **reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera**.

Gracias a nuestra intervención, la interesada ha logrado que la Dirección de su Escuela haya emitido un último certificado agregando a los créditos correspondientes a las asignaturas íntegramente cursadas euskera los correspondientes a las asignaturas cursadas parcialmente en euskera y superar así el mínimo de 144 ECTS necesarios para lograr la exención de acreditación del nivel equivalente a C1 cuando se trata de titulaciones universitarias.

En cuanto al servicio complementario de **transporte escolar**, debemos señalar que no hemos cerrado aún la intervención iniciada a instancia de varios representantes de los consejos escolares, así como de las asociaciones de madres y padres de los centros educativos del [municipio alavés de Zuia](#), debido a la decisión adoptada por la Administración educativa de suspender el servicio de transporte escolar que se prestaba al alumnado residente en las localidades de Ametzaga, Sarria y Bitoriano.

Hasta el momento, los responsables del departamento vienen reafirmando que la decisión adoptada se ajusta al marco normativo vigente e insisten en que no cabe obviar el requisito referido a la distancia entre el domicilio y el centro educativo. No obstante, en fecha reciente, han manifestado también que, conscientes de las dificultades que en algún caso plantea su aplicación, han considerado oportuno analizar la circular anual, para estudiar la posibilidad de introducir cambios en ella.

Queremos destacar, por otra parte, que nos estamos interesando por la queja que ha promovido la familia de un joven con discapacidad obligado a desplazarse en silla de ruedas. A decir de esta familia, la actual organización del servicio de transporte escolar resulta discriminatoria para el **alumnado con discapacidad**.

En lo que respecta al servicio de **comedor escolar**, en el año 2013 algunos agentes educativos nos han mostrado su preocupación por la situación de algunos menores cuyas familias no pueden hacer frente al abono de las cuotas de comedor, aun cuando esperan ser beneficiarios de las **ayudas de comedor** que anualmente se convocan en el marco de la convocatoria general de becas, ya que las instrucciones relativas al funcionamiento de este servicio establecen que el impago reiterado de las cuotas podrá dar lugar a la pérdida de la plaza de comedor.

Gracias a nuestra intervención, además de lograr la resolución de casos puntuales, hemos arrancado de la Administración educativa el compromiso de remitir a todos los centros educativos una instrucción, con el fin de evitar en lo posible que se puedan dar este tipo de situaciones.

Hemos recibido también propuestas por parte de algunas asociaciones que tratan de impulsar una **gestión de los residuos alimenticios** de los comedores escolares que permita su reutilización para ser consumidos de forma gratuita. Movidos por ello, nos decidimos a elaborar un artículo de opinión con el título "*Otra austeridad es posible*", en el que nos hacíamos eco de los movimientos ciudadanos de solidaridad que en los últimos años vienen trabajando con el fin de concienciar sobre la necesidad de realizar un consumo responsable y de reducir el derroche de alimentos.

En cuanto al alumnado con **necesidades educativas especiales**, a lo largo de este año hemos hecho un seguimiento de

la respuesta educativa que se ofrece a determinados **alumnos con condiciones personales de sobredotación o que presenta trastornos de déficit de atención**.

Esta labor nos ha permitido apreciar la existencia de un importante desencuentro con respecto a la respuesta educativa que en estos momentos se está ofreciendo a estos alumnos, lo que, a nuestro modo de ver, obliga a profundizar en la línea de una buena relación de colaboración familia-escuela para el abordaje educativo de este alumnado, tal y como lo recomiendan los recientes documentos que incluyen orientaciones educativas para el alumnado con altas capacidades intelectuales. A este respecto, algunas asociaciones han mostrado también su preocupación porque muchas de estas orientaciones no se materializan o no se siguen en la práctica cotidiana de las aulas.

Por su parte, la **Federación Vasca de Asociaciones de Personas Sordas “Euskal Gorrak”** ha continuado remitiéndonos quejas sobre el alumnado con discapacidad auditiva, en especial al que sigue determinados estudios de formación profesional.

En cuanto a **centros educativos**, el estudio de una queja promovida por una madre que cuestionaba el modo en que un centro educativo programaba las actividades complementarias nos ha llevado a señalar que los centros docentes, en ejercicio de su **autonomía pedagógica**, pueden establecer aquellas **actividades complementarias** que consideren precisas para asegurar su proyecto pedagógico y curricular. Estas actividades deberán tener carácter voluntario. Por ello, si no se toma parte en ellas, los centros deberán ofrecer una atención educativa sustitutiva que sea equiparable y permita alcanzar los mismos objetivos curriculares a los que obedezcan las actividades didácticas complementarias programadas.

En lo tocante a la gestión económico-financiera, hemos señalado también que si las disponibilidades presupuestarias lo permiten, los centros podrán programar estas actividades de manera gratuita. Si ello no fuera posible, no cabe descartar que los centros puedan requerir el apoyo de las familias con el establecimiento de aportaciones económicas, pero con la cautela de posibles medidas compensatorias orientadas a garantizar el carácter inclusivo y accesible de estas actividades complementarias para todo el alumnado.

Precisamente, el respeto a la autonomía pedagógica y de gestión de los centros docentes hizo que en un primer momento la inspección educativa no entrase a valorar la idoneidad de determinados contenidos de un **libro de texto**. No obstante, más adelante, responsables del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, junto con Emakunde, han remitido un escrito a la editorial afectada, en el que se hacen eco de la puesta en marcha del **Plan Director para la Coeducación y Violencia de Género en el Sistema Educativo**, uno de cuyos retos es introducir la perspectiva de género en la cultura, en las políticas y en las prácticas de los centros desde una perspectiva integral, potenciando la elección de libros de texto y materiales didácticos inclusivos y coeducativos. En consonancia con ello, han recomendado a la editorial afectada la modificación de los contenidos denunciados y la edición de materiales basados en modelos coeducativos que garanticen la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

En el apartado de **convivencia**, este año tampoco han faltado quejas de familias de alumnos que han requerido la pronta reacción o intervención de la Administración educativa ante situaciones de conflicto, que, en general, se han reconducido de forma adecuada.

También hemos conocido el caso de una funcionaria docente, víctima de agresión por parte de varios alumnos, que ha solicitado la mediación de esta institución, ya que consideraba que la Administración educativa no había seguido las pautas de la *“Guía de Actuación en caso de agresión al personal de los centros educativos”*.

Como viene siendo habitual, continuamos recibiendo un importante número de quejas referidas a **becas y otras ayudas**, sin que las causas que las motivan presenten novedades de relieve con relación a otros informes. Así, se reproducen los supuestos fundados en razones formales: demoras en resolver reclamaciones y recursos, retrasos en el abono de ayudas reconocidas. En cuanto a las originadas por razones materiales, se concretan en los supuestos de disconformidad con desestimaciones y desacuerdos con las exigencias previstas en las convocatorias, sobre todo los requisitos de orden económico.

No obstante, este año merece mención especial la queja presentada con motivo de la decisión adoptada por la Administración educativa con respecto a las llamadas becas de excelencia académica.

En el apartado de **enseñanzas universitarias**, varias de las quejas recibidas han estado relacionadas con incidentes de admisión. Con respecto a éstas, desde esta institución hemos aprovechado el dictado de la resolución que ha puesto fin a la tramitación de las quejas para recomendar a la UPV/EHU que sea más diligente en la resolución de las reclamaciones y recursos que se puedan promover sobre las solicitudes de traslado y convalidación de asignaturas, para evitar que los eventuales interesados se vean forzados a desistir de sus traslados por la demora en los plazos de resolución.

También han sido motivo de queja algunos incidentes de evaluación, que, gracias a la colaboración, han sido debidamente aclarados.

3.

Contexto normativo y social

Con fecha de 10 de diciembre de 2013 se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE).

Esta ley ha resultado muy polémica y ha generado un importante rechazo en amplios sectores de la comunidad educativa y, de hecho, ya se ha anunciado la interposición de recursos ante el Tribunal Constitucional.

Por su parte, el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura ha impulsado la puesta en marcha del Plan “Heziberri 2020”, que ha sido presentado como una iniciativa

que pretende dar respuesta al rechazo unánime a la LOMCE, tantas veces manifestado por el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura y por los principales agentes de la comunidad educativa vasca.

Este plan incluye tres proyectos, distintos pero complementarios entre sí, que tienen como objetivo contribuir a la mejora de la calidad y excelencia del sistema educativo, a saber:

- Primer proyecto: elaborar y consensuar el "Marco del modelo educativo pedagógico propio".
- Segundo proyecto: elaborar y consensuar los decretos por los que se establecen los currículos de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Tercer proyecto: dar pasos hacia una Ley Vasca de Educación.

4.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

El año pasado conocimos un primer avance del diagnóstico que había realizado el Departamento de Educación, Universidades e Investigación en torno al primer ciclo de educación infantil.

En el marco de este diagnóstico, la Inspección educativa elaboró un informe en torno a la presencia de personal ayudante para las aulas de dos años en centros públicos dependientes de la Administración educativa, habiendo analizado aspectos tales como: (1) la cuantificación de la presencia de personal ajeno al Departamento de Educación en las aulas de dos años; (2) las modalidades del servicio que ofertan, tipología de contratos y agentes que contratan; (3) horarios de presencia y tipos de intervención de este personal en las aulas; y (4) cuotas a pagar por las familias.

Pero, más allá de esta información, únicamente nos constaba el propósito del departamento de precisar las líneas de intervención necesarias y de establecer un calendario de actuación al efecto. Desconocíamos, por tanto, los posibles resultados que se pudieran seguir de esta actuación.

Las gestiones realizadas con los nuevos responsables nos han permitido conocer que el actual Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura es consciente del problema que representan estas contrataciones ajenas al sistema ordinario de contratación del personal docente y de apoyo educativo. Por ello, se ha comprometido a continuar la intervención junto con BIGE como representantes de las AMPAS y Sarean como organismo representativo de las direcciones de los centros, para que no procedan a la renovación de las contrataciones existentes. Asimismo, se ha comprometido a que los servicios de planificación de las delegaciones territoriales analicen la situación de los centros que prescindan de los apoyos de las personas contratadas por las AMPAS.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

La intención declarada de la Administración educativa de la CAPV de tratar de hacer frente a la nueva Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE) y de impulsar en su lugar un modelo educativo pedagógico propio con la puesta en marcha del Plan "Heziberri 2020" nos sitúa ante un escenario no exento de polémica.

Desconocemos la influencia que esta nueva situación puede tener en las quejas que en los próximos meses vayan a someter a la consideración de esta institución. No obstante, es nuestro propósito tratar de hacer un seguimiento para conocer la repercusión cierta que esta reciente reforma puede tener en el sistema educativo de nuestra comunidad.

De todos modos y al margen de esta tarea que nos hemos propuesto, las quejas tramitadas a lo largo de este último año nos han hecho reparar en determinados aspectos de nuestra realidad educativa en la que nos parece necesario incidir.

Así, por ejemplo, un año más, la reiteración de quejas sobre el proceso de admisión del alumnado hace que siga vigente la recomendación que desde esta institución venimos planteando a la Administración educativa, para que extreme el cuidado en la gestión de este proceso, con la aplicación cabal de los criterios prioritarios previstos para los supuestos de insuficiencia de plazas.

Por otra parte, nos parece importante reconocer y animar a las comisiones de escolarización a que continúen con su labor de tratar de lograr una integración lo más normalizada posible del alumnado inmigrante que accede por primera vez a nuestro sistema educativo. No obstante y como hemos hecho en anteriores ocasiones, queremos insistir también en que, al realizar sus propuestas, estas comisiones deben contar con la seguridad de que las condiciones de financiación de los centros, así como las ayudas a las familias para transporte, comedor y material escolar, permiten sostener el acceso universal del conjunto de la población a todos los centros docentes de enseñanza no universitaria.

En lo que respecta a la planificación educativa, los mayores problemas siguen produciéndose en la etapa inicial de cero a tres años, sobre todo en la oferta de aulas de dos años. A juicio de esta institución, en estas zonas deficitarias es necesario que tanto el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura como los ayuntamientos respectivos, cada uno en el ejercicio de las competencias que tienen respectivamente atribuidas, adopten las iniciativas oportunas para reconducir estas situaciones deficitarias de plazas y situar el porcentaje de cobertura en unos índices cercanos a las referencias de planificación aprobadas.

Queremos animar también a los responsables del nuevo Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura a que continúen con la línea emprendida de propiciar y favorecer una planificación democrática con la participación de todos los representantes de la comunidad escolar.

En los últimos años venimos constatando una mayor demanda de enseñanzas de idiomas y formación profesional, que atribuimos a la actual coyuntura de crisis económica. Por ello y como ya hemos manifestado en anteriores informes, consideramos que se deben tratar de apurar todas las posibilidades que permitan incrementar la actual oferta y posibilitar así el acceso a estudios de grado superior y una formación en idiomas que hagan más fácil la incorporación de nuestros jóvenes al mercado laboral.

La actual coyuntura de crisis ha motivado también que algunos agentes educativos hayan llamado la atención sobre algunas situaciones que se están produciendo en el servicio de comedor escolar. Se trata de casos de menores cuyas familias no pueden hacer frente al pago de las cuotas, si bien confían en ser beneficiarios de las ayudas de comedor que anualmente se convocan en el marco de la convocatoria general de becas. A nuestro modo de ver, esta realidad debería llevar al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura a considerar la posibilidad de introducir algunos cambios en el modo de gestión de estas ayudas de comedor.

Desde esta institución valoramos como positivos los movimientos ciudadanos de solidaridad que en los últimos años vienen trabajando con el fin de concienciar sobre la necesidad de realizar un consumo responsable y de reducir el derroche de alimentos. Creemos, por ello, que no se debe descartar la posibilidad de analizar propuestas como la orientada a impulsar una gestión de los residuos alimenticios de los comedores escolares que permita su reutilización para ser consumidos de forma gratuita.

En cuanto al transporte escolar, el propósito anunciado por los nuevos responsables del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura de revisar el contenido de la actual circular, en nuestra opinión, puede constituir una

oportunidad para tratar de dar respuesta a demandas ciudadanas como la que, en el caso de Zuia, desde hace meses reclaman: una igualdad de oportunidades para el alumnado residente en el ámbito rural.

Asimismo, puede ser el momento de analizar las condiciones en las que se presta este servicio al alumnado con discapacidad para evitar que se puedan reiterar las quejas de posible discriminación.

El año pasado asistimos a la puesta en marcha del Plan Estratégico de Atención a la Diversidad en el marco de una Escuela Inclusiva. Ya entonces confiamos en que la evaluación y seguimiento de este plan pudiera contribuir a mejorar la respuesta educativa que se ofrece al alumnado cuya situación es motivo de quejas repetidas, como es el caso del alumnado con altas capacidades, así como del afectado por trastornos de déficit de atención.

El seguimiento que hemos realizado de algunos casos así como las preocupaciones que nos han expresado algunas asociaciones que trabajan en el sector nos llevan a insistir en la necesidad de seguir trabajando para que las orientaciones educativas que han sido formuladas para este alumnado encuentren traducción en la práctica cotidiana de las aulas.

Obviamente, queremos hacer extensivas estas mismas reflexiones al recién presentado Plan Director para la Coeducación y Violencia de Género en el Sistema Educativo.

Ya por último, no queremos finalizar sin señalar, una vez más, la necesidad de profundizar en una aplicación sistemática y eficaz de las nuevas guías sobre convivencia escolar para cumplir y dar respuesta, de una manera satisfactoria, a los objetivos de procurar un buen diagnóstico de la realidad del maltrato, de proporcionar apoyo, protección y seguridad a las víctimas y de mantener una relación de confianza y buena comunicación con las familias afectadas.

capítulo

cap. 3.

Hacienda

1.

El área en cifras

Este año se han recibido un total de 206 expedientes de queja en el área de Hacienda, lo que supone un 7,7% del total de las tramitadas en la institución. Su distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

– Administración local	100
– Administración foral	33
– Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	4

En función de las materias o subáreas que se abordan en ellas se pueden clasificar de esta manera:

– Tasas	73
– Impuestos locales	68
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	27
– Impuestos forales	27
– Precios públicos	10
– Otros aspectos	1

La información estadística de las quejas gestionadas en el área al cierre del ejercicio, en diciembre de 2013, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
202	124	46	8	30	8	32

2.

Quejas destacadas

En este apartado se han de abordar las principales cuestiones que las y los ciudadanos han planteado en la institución del Ararteko. Se ha de mencionar, en primer lugar, el incremento que han experimentado las reclamaciones vinculadas a la tributación local, en concreto, las relativas al cobro de la tasa de agua y de basuras. Asimismo, se ha recibido un número importante de reclamaciones en las que se cuestiona el cobro de un recargo de hasta el 150% de la cuota líquida en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).

Resulta complicado destacar unas actuaciones sobre otras. A pesar de ello, vamos a reseñar dos cuestiones: la regularización en el IRPF de las liquidaciones confeccionadas

por los propios servicios de las haciendas forales o sobre la base de la información tributaria proporcionada por éstas y las dilaciones indebidas en el ejercicio de la potestad sancionadora.

El primero de los problemas planteados es recurrente e indistintamente afecta a los tres territorios históricos. Todos los ejercicios se recibe alguna reclamación en la que se nos traslada el desacuerdo y el desconcierto ciudadano, porque las Haciendas Forales han procedido a **la regularización de las declaraciones de la renta** que ellas mismas confeccionaron. La persona afectada suele aceptar que ese proceso de revisión se materialice en la emisión de una nueva liquidación por la cuota diferencial no ingresada, pero se indigna con el cobro de intereses de demora.

Compartimos con estos ciudadanos que la intervención de las Haciendas Forales en los resultados de esas declaraciones que posteriormente son revisadas y regularizadas debería ser tomada en consideración.

Sin embargo, se ha de reconocer que la aceptación de las propuestas de autoliquidación que remiten o confeccionan las haciendas forales no comporta un traslado de responsabilidad del contribuyente al órgano que, en realidad, declara y liquida, por lo que las consecuencias de los eventuales errores o irregularidades que pudieran acompañar a este proceso corren a cargo del contribuyente, como si éste hubiera actuado en todo momento por su cuenta.

Asimismo, en el actual marco tributario, el devengo de intereses de demora se formula como un principio general, de manera que todo ingreso fuera de plazo devenga el pago de intereses de demora a favor de la administración.

Se ha de tener presente que, si bien, el abono de intereses de demora, en teoría, tiene una naturaleza estrictamente indemnizatoria, con la que se pretende compensar a la administración por el retraso en el pago de la deuda. La realidad está poniendo en evidencia un hecho paradójico, porque el interés legal del dinero en los últimos años se está situando por debajo del interés de demora.

En el año 2003 esta institución elevó una Recomendación de carácter general, titulada *Las modernas fórmulas de gestión tributaria y el necesario reconocimiento normativo de sus particularidades*, para que las administraciones forales llevaran a cabo un desarrollo normativo de estos procesos de confección de las declaraciones, más acorde con su verdadera naturaleza, y en la que se precisara con criterios de igualdad la posición jurídica de cada una de las partes implicadas (administración tributaria y contribuyente), respetando los principios y garantías reconocidos por el ordenamiento jurídico a favor de la persona contribuyente, en particular, los principios de buena fe y de seguridad jurídica, que, a nuestro juicio, contaban con un respaldo insuficiente.

La normativa aprobada desde ese año ha dado carta de naturaleza a todos estos procedimientos, consolidando las prácticas de la administración tributaria. En consecuencia, estas liquidaciones provisionales pueden ser modificadas de oficio o a instancia del interesado dentro del plazo de prescripción o caducidad.

La administración participa como sujeto activo en la confección de esas declaraciones y, sin embargo, a efectos legales,

es casi como si no hubiese intervenido, porque, la propuesta suscrita o confirmada por el contribuyente tiene a todos los efectos, la consideración de una autoliquidación que ha sido presentada por el propio contribuyente. Con una precisión, se exonera al contribuyente de la responsabilidad en su confección, a los solos efectos de que esos errores no van a dar lugar a la tramitación de un expediente sancionador contra él.

La administración tributaria no toma en consideración que la mayoría de las personas que se sirven de la oferta de servicios que ponen a su disposición las haciendas forales, lo hacen porque desconocen en mayor o menor grado la normativa tributaria, así como los mecanismos de liquidación del impuesto y por ello, se ponen en manos de personas supuestamente expertas, en cuyo buen hacer confían, para cumplimentar sus obligaciones fiscales.

En relación con el **ejercicio de la potestad sancionadora**, se ha de precisar que en materia tributaria conviven tipos sancionadores en los que está presente el ánimo de defraudar, con otros en los que se sanciona la mera inobservancia de una obligación formal. Así, las normas forales generales tributarias tipifican infracciones tributarias por no presentar en plazo autoliquidaciones o declaraciones, sin que ello produzca un perjuicio económico para la Hacienda Foral.

El plazo de prescripción de las infracciones tributarias es de 4 años. Desde un punto de vista de estricta legalidad, poco se puede objetar, más allá de poner de manifiesto una dilación indebida, a la administración tributaria que, cuando se encuentra avanzado dicho período, inicia la tramitación de los expedientes sancionadores por la comisión de las cuantas infracciones se han sucedido durante el período de prescripción.

Sin embargo, una buena práctica administrativa reclama la proximidad en el tiempo entre la comisión de la infracción y el inicio del procedimiento sancionador, pues sólo esta cercanía entre la actuación incorrecta del contribuyente y la reacción de la administración sirve de aprendizaje y actúa como elemento disuasorio de cara a futuras actuaciones.

Este problema se ha detectado en Bizkaia, en el marco de varios procedimientos sancionadores contra una empresa que no ejercía actividad desde el año 2000 y que presentaba las liquidaciones del impuesto sobre sociedades, fuera de plazo, tras recibir el requerimiento de esa Hacienda Foral.

Por último, entendemos oportuno realizar una somera referencia, a las **recomendaciones** que se han elevado en 2013 en materia de tributación local. En ellas se ha abordado, cuestiones tan diversas como [la ausencia de una prestación real y efectiva a favor del sujeto pasivo en la tasa 01.a\) cementerio de Azkoitia](#), [la no adecuación a derecho de la actuación seguida por el Ayuntamiento de Lazkao, al exaccionar los ejercicios no prescritos en el IVTM en relación con unos vehículos cuyos datos habían sido corregidos por obsoletos en los Registros de Tráfico](#), o [la tributación de las furgonetas en el IVTM en el municipio de Areatza](#).

3.

Contexto normativo y social

La normativa tributaria es muy dinámica, por lo que en cada ejercicio se producen revisiones y actualizaciones que inciden en la regulación de los tributos tanto a nivel foral como municipal.

Las **modificaciones generales de la normativa foral, con efectos 2013**, se produjeron con ocasión de la aprobación en el Territorio Histórico de Álava de la [Norma Foral 13/2013, de 15 abril](#), de medidas tributarias para el año 2013, la [Norma Foral 18/2013, de 3 de junio de 2013](#), de principios básicos y medidas de lucha contra el fraude fiscal en el Territorio Histórico de Álava y otras medidas tributarias y de la [Norma Foral 9/2013, de 11 de marzo](#), del Impuesto sobre el Patrimonio; en Bizkaia, con la [Norma Foral 1/2012, de 29 de febrero](#), por la que se aprueban medidas transitorias para 2012 y 2013 y otras medidas tributarias, que se complementó con la aprobación de la [Norma Foral 3/2013, de 27 febrero](#), por la que se aprueban medidas adicionales para reforzar la lucha contra el fraude fiscal y otras modificaciones tributarias. En este territorio también se ha aprobado la [Norma Foral 2/2013, de 27 de febrero](#), del Impuesto sobre el Patrimonio. En Gipuzkoa, la actualización normativa ha tenido lugar con la [Norma Foral 13/2012, de 27 de diciembre](#), por la que se aprueban determinadas modificaciones tributarias y la [Norma Foral 10/2012, de 18 de diciembre](#), del Impuesto sobre la riqueza y las grandes fortunas.

El Impuesto sobre el Patrimonio se recuperó, inicialmente, con carácter transitorio para los años 2011 y 2012. El fin de la vigencia de las normas forales que lo restablecieron y la necesidad de superar la actual situación económica han exigido que se mantenga en el tiempo el esfuerzo de solidaridad de los contribuyentes que disponen de un patrimonio más elevado.

Asimismo, se ha de mencionar que en el Territorio Histórico de Álava se ha elevado de cuatro a cinco años el plazo de prescripción, en virtud de la [Norma Foral 8/2013, de 11 de marzo](#).

El contenido de estas normas evidencia las dificultades que se encontraron y no se lograron superar, para alcanzar consensos sobre los que cimentar y avanzar, de una manera más coordinada, en el objetivo común de luchar contra el fraude y la elusión fiscal así como en una reforma más estructural del actual sistema tributario.

A finales de 2013 se han logrado unas bases de consenso entre las fuerzas políticas, para acometer ese proceso de reforma del sistema tributario que, a fecha de cierre de este informe, ha afectado a los territorios históricos de Álava y de Bizkaia. Estos acuerdos se han materializado en la aprobación de las nuevas normas forales que van a regular a partir del 1 de enero de 2014 los grandes impuestos forales.

El impacto más visible de esta reforma se dejará sentir a partir del primer trimestre de 2015, momento en el que se empezará a liquidar, de acuerdo con su nueva regulación el IRPF y posteriormente, se percibirá la incidencia del nuevo

Impuesto sobre Sociedades. Será entonces cuando se puedan comprobar los puntos fuertes y débiles de esta reforma, así como su grado de aceptación ciudadana.

En materia de **tributación local**, se ha de destacar que, en el Territorio Histórico de Gipuzkoa la [Norma Foral 4/2012, de 4 julio](#), por la que se introducen determinadas modificaciones en la tributación local habilitó a las entidades locales para que, a través de sus ordenanzas, pudiesen exigir un recargo de hasta el 150% de la cuota líquida del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) en relación con los bienes inmuebles de uso residencial que no constituyeran la residencia habitual del sujeto pasivo o de terceros por arrendamiento o cesión de su uso, a fecha 1 de enero de 2013.

El establecimiento de este recargo no ha tenido una incidencia homogénea en todo el territorio histórico, algunos municipios guipuzcoanos no lo han incorporado en sus ordenanzas fiscales de 2013. Sin embargo, la liquidación de este recargo sí ha concitado un amplio desacuerdo y contestación entre los titulares de los inmuebles afectados, que se sienten injustamente penalizados, a pesar de haber invertido en el desarrollo económico de esos municipios.

Un porcentaje de estos inmuebles, en particular los situados en localidades costeras, no conforman propiamente un patrimonio ocioso de viviendas desocupadas, sino que constituyen las segundas residencias de sus titulares.

4.

Otras actuaciones en el marco del plan de actuación

La actividad fundamental que se desarrolla en el área de hacienda se circunscribe al estudio y resolución de las quejas individuales que nos traslada la ciudadanía. Si bien, también adquiere relevancia en el área la elaboración y el **seguimiento de recomendaciones generales**, así como la promoción de actuaciones de oficio, cuya finalidad está dirigida a favorecer tanto cambios normativos como la implantación de prácticas administrativas más favorables a la ciudadanía.

Estamos atravesando una grave crisis económica cuya incidencia inmediata en las economías familiares está padeciendo un porcentaje muy elevado de la sociedad vasca y que se está manifestando en una pérdida significativa de capacidad adquisitiva en amplios sectores de la población. El desempleo, la precariedad laboral, una actividad económica más ralentizada, el alto nivel de endeudamiento previo que se arrastra... están provocando un acusado deterioro de los recursos disponibles en las familias y con ello, la reducción de la recaudación.

Particularmente dramática resulta la situación de las personas que han sufrido el desahucio de su vivienda habitual.

Ante este terrible problema, la institución del Ararteko elevó en 2011 una [recomendación general](#), con el fin de que se modificasen las normas forales y posteriormente, las

ordenanzas municipales que regulaban el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, para que se declarase exenta de tributación las transmisiones de los terrenos derivadas de ejecuciones hipotecarias sobre la vivienda habitual.

En la primavera del año 2012 entró en vigor la modificación de las tres normas forales que regulan este impuesto. A partir de ese momento, se ha trasladado el abono de la cuota tributaria al adquirente de la vivienda habitual objeto de ejecución, sobre la base de que el adquirente de ese inmueble ha pasado a ser considerado sujeto pasivo sustituto del contribuyente. Tras la modificación normativa, el adquirente, además, no puede exigir del transmitente el importe de la obligación tributaria satisfecha.

De esta manera, al menos, se solventaba el problema hacia el futuro, pero quedaban pendientes las liquidaciones emitidas con anterioridad a la entrada en vigor de la modificación de estas normas forales. La cuota de esas liquidaciones incide en la maltrecha economía de muchas personas y de muchas familias, que, en el mejor de los casos, han conseguido que los municipios de imposición les aprueben un fraccionamiento de pago, para poder hacer frente al abono de esa deuda tributaria de una forma menos gravosa.

En este sentido, se ha de destacar, por conocida, una buena práctica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Esta entidad local creó en julio de 2013 una [línea de ayudas para aminorar las liquidaciones del impuesto de plusvalía](#) pendiente de abono y cuyo hecho imponible deriva de ejecuciones hipotecarias sobre la vivienda habitual llevadas a cabo antes de la modificación de la norma foral.

La subvención comprende un porcentaje de bonificación entre el 50 y el 100% de la deuda pendiente de abono a fecha de la solicitud de la ayuda. En función de los ingresos anuales, de la unidad familiar y su tamaño, la ayuda puede suponer el pago total de la deuda.

La transmisión de la propiedad de la vivienda habitual en una subasta pública, en el marco de un procedimiento de ejecución hipotecaria, puede poner de manifiesto, en algunos casos, una supuesta ganancia patrimonial que tributaba en el IRPF. En el año 2012 la institución del Ararteko tramitó una **actuación de oficio** con las tres diputaciones forales, para que se declarase exenta de gravamen en renta esa ganancia patrimonial. La propuesta fue acogida por las tres diputaciones forales, si bien los efectos de la exención se limitaron al 1 de enero de 2013 en Bizkaia y al 1 de enero de 2012, en el caso de Gipuzkoa y Álava.

La medida en estos términos se revelaba insuficiente. Para paliar esta situación en el Territorio Histórico de Álava, sus Juntas Generales han aprobado la [Norma Foral 28/2013, de 9 de octubre](#), a través de la que se amplían los efectos de esta exención a todos los ejercicios no prescritos, con el fin de las personas que hayan tributado por esta ganancia patrimonial puedan solicitar su devolución.

En todo caso, dada la excepcionalidad de la medida y por expresa previsión normativa, en la devolución que pudiera proceder no se van a liquidar intereses de demora.

A lo largo de 2013 se han recibido en la institución consultas, que recogen el desacuerdo de algunos ciudadanos y

ciudadanas que residen en Donostia-San Sebastián, en las que se cuestiona que el pago de la tasa por recogida de basuras en los domicilios particulares se vincule, a partir de este ejercicio, al consumo de agua habido en la vivienda.

A raíz de estas consultas, se ha iniciado la tramitación de un expediente de oficio, en el que se ha recabado información acerca de cómo se ha preservado y garantizado, el principio de igualdad y el principio de capacidad contributiva, con el tenor otorgado a esta tarifa.

La tarifa 1 regula la tasa anual por recogida de basuras en viviendas y se ha configurado sobre la base de dos elementos: una cuota fija de 71,99 € anuales y una cuota variable que resulta de multiplicar por 0,3402 € el consumo anual de agua en el inmueble. El período anual que se toma en consideración es el comprendido entre el 1 septiembre 2011 y el 31 de agosto de 2012.

El motivo del desacuerdo de estas personas reside en que consideran que se vincula la cuantía de la tasa de basuras a un factor totalmente ajeno a la prestación de este servicio, como es el consumo de agua habido en la vivienda. Asimismo, ponen de manifiesto que esta variable que recoge la tasa no evidencia criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos pasivos que se ven obligados a pagarla, cuando, de acuerdo con el art. 24.4 de la Norma Foral 11/1989, de 5 de julio, reguladora de las Haciendas Locales de Gipuzkoa sólo cabe la posibilidad de que las entidades locales modulen el importe de la tasa sobre la base de estos criterios genéricos de capacidad contributiva

Sobre este particular reconocen que en el consumo de agua en una vivienda inciden múltiples factores: algunos vinculados a usos menos responsables de los recursos hídricos, de los que no se deriva una mayor generación de basuras y otros, como el número de miembros de una unidad familiar o la existencia de fugas y averías en las conducciones particulares, que no ponen de manifiesto criterios genéricos de capacidad económica de las personas que han de abonar la tasa de basura.

A este respecto, inciden en que la legislación de protección a la familia tanto estatal como de la comunidad autónoma vasca, está orientada a limitar y contener la carga tributaria que estas familias soportan. Esta carga, en el caso de las familias numerosas y la tasa de basuras, en el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián no sólo no se neutraliza sino que, según nos manifiestan, se agrava.

Finalmente, se ha **sugerido** a las tres diputaciones forales y al [Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco](#) que adopten las medidas y suscriban, en su caso, entre sí y con las instancias representativas de la abogacía, los convenios de colaboración precisos para que los Servicios de Orientación Jurídica (SOJ) y las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita dispongan, directamente y por medios informáticos, de la información tributaria que precisan para el ejercicio de las funciones que les atribuye la Ley 1/1996 de Asistencia Jurídica Gratuita. Esta información se ha de ceder a estos solos efectos y contando, en todo caso, con la previa autorización expresa de las personas solicitantes.

Las personas que se han puesto en contacto con la institución incidían en los retrasos en la atención y tramitación del

beneficio de justicia gratuita, así como la pérdida de tiempo y la molestia que les suponía tener que comparecer varias veces en el Juzgado hasta completar toda la documentación requerida.

Las haciendas forales estaban llamadas a desempeñar un papel muy relevante, en la medida en que son sus certificaciones las que permiten a las personas solicitantes de justicia gratuita acreditar, en su mayor parte, el cumplimiento de los requisitos que se les exige en materia de patrimonio, actividades económicas desarrolladas y rentas percibidas.

Con el fin de ayudar a garantizar que todas las personas puedan defender sus derechos ante los tribunales con independencia de su capacidad económica, con fecha 7 de agosto, se elevó la [Recomendación General 7/2013, de 7 de agosto](#), de Acceso por parte de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados y de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita a los datos fiscales de las personas solicitantes del beneficio de Justicia Gratuita.

Esta sugerencia ha sido aceptada por las diputaciones forales, lo que ha dado lugar a la publicación de las siguientes normas, con el fin de hacer efectiva esta cesión de datos. En concreto, se ha aprobado en Álava, el [Decreto Normativo de Urgencia Fiscal 4/2013](#), del Consejo de Diputados de 17 de septiembre, que autoriza la cesión de datos con trascendencia tributaria para el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita; En Bizkaia, el [Decreto Foral Normativo 4/2013, de 3 de septiembre](#), por el que se autoriza la cesión de información en materia tributaria para el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita y en Gipuzkoa, se ha publicado el [Convenio de colaboración](#) entre el Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa, el Consejo General de la Abogacía Española y el Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa, de 27 de septiembre de 2013.

El objeto de esta sugerencia se analiza más en profundidad en el [área de Justicia](#).

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

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

Este deber se encuentra mediatizado por la propia **complejidad** de la normativa tributaria, que aboca a las personas contribuyentes a que se sirvan de los servicios de confección de las declaraciones de renta que les ofrecen las administraciones. Sin embargo, la utilización de estos servicios

no altera la posición jurídica del declarante, por lo que las consecuencias de los posibles errores o de las eventuales irregularidades que se hubieran podido cometer recaen sobre las y los contribuyentes, como si éstos en todo momento hubiesen actuado por su cuenta y riesgo.

La regularización implica no sólo el abono de la cuota diferencial que se ha dejado de ingresar sino también la liquidación de intereses de demora, pues todo ingreso fuera de plazo devenga el pago de intereses de demora a favor de la administración.

En teoría, el abono de intereses de demora, tiene una naturaleza estrictamente indemnizatoria, con la que se pretende compensar a la administración por el retraso en el pago de la deuda. Sin embargo, la realidad está poniendo en evidencia un hecho paradójico, porque el interés legal del dinero en los últimos años está situado un punto porcentual por debajo del interés de demora.

Las haciendas forales han de extremar la diligencia en la confección de las declaraciones de la renta que se realizan en sus oficinas o que se envían como propuestas de autoliquidación a los domicilios de las personas contribuyentes.

Estamos atravesando una profunda crisis económica cuya incidencia inmediata en las economías familiares está padeciendo un porcentaje muy elevado de la sociedad vasca y que se está manifestando en una pérdida significativa de capacidad adquisitiva en amplios sectores de la población. El desempleo, la precariedad laboral, una actividad económica

más ralentizada... están provocando un acusado deterioro de los recursos disponibles en las familias y con ello, la reducción de la recaudación.

Esta situación demanda la adopción de medidas de carácter extraordinario, con las que paliar las graves dificultades que padecen muchas familias. Con ello no se pretende que las personas obtengan un enriquecimiento injusto, sino un tratamiento fiscal que les permita su recuperación económica.

En el actual contexto de crisis económica, más que nunca, se han de propiciar *acuerdos* de **aplazamientos y fraccionamientos de pago** de deudas, tanto en vía ejecutiva como en voluntaria, que no comprometan la subsistencia de las personas con economías modestas

La **falta de una respuesta** expresa y motivada, dentro del plazo de resolución de los recursos, continúa siendo una patología del procedimiento contraria al correcto funcionamiento de la administración.

Por último, la administración tributaria ha de esforzarse para lograr la inmediatez entre la comisión de la infracción tributaria y la incoación de los **procedimientos sancionadores**, pues una de las funciones que está llamada a cumplir la sanción es la función de prevención especial de futuras infracciones, y esta función de la sanción queda neutralizada, cuando no diluida, si se posterga en el tiempo el inicio de la tramitación del expediente sancionador hasta transcurridos varios años desde que tuvo lugar la conducta sancionable.

capítulo

cap. 4.

Seguridad



1.

El área en cifras

El área de Seguridad ha recibido 124 quejas escritas en 2013, lo que supone un 4,63% del total de las que el Ararteko ha registrado en este periodo. Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

Por administraciones:

– Administración local	64
– Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	51

Por subáreas:

– Tráfico	70
– Derechos ciudadanos	30
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	17
– Juegos y espectáculos	4
– Seguridad ciudadana	2
– Otros aspectos	1

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

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
215	130	78	48	29	1	7

Además, hemos tramitado 5 expedientes de oficio, correspondientes a las subáreas de:

– Derechos ciudadanos	3
– Juegos y espectáculos	2

Como viene sucediendo en los últimos años, las administraciones que más quejas han acumulado han sido el [Departamento de Seguridad](#) del Gobierno Vasco y el [Ayuntamiento de Bilbao](#). También han recibido quejas los ayuntamientos de [Donostia-San Sebastián](#) y [Vitoria-Gasteiz](#), así como los de [Basauri](#), [Bakio](#), [Barakaldo](#), [Berango](#), [Bergara](#), [Durango](#), [Erandio](#), [Eskoriatza](#), [Getxo](#), [Laguardia](#), [Leioa](#), [Llodio](#), [Ondarroa](#), [Oñati](#) y [Santurtzi](#), aunque en menor medida.

Al igual que en años anteriores, las cifras que ofrecemos en este apartado no tienen en cuenta las quejas en las que no hemos podido intervenir por encontrarse en alguno de los supuestos legales de **rechazo** o pertenecer al ámbito competencial del [Defensor del Pueblo](#), o de otras defensorías.

Las administraciones han corregido su actuación en la mayoría de las quejas de 2013 que hemos concluido este año en las que había una actuación incorrecta.

En general, las administraciones han cumplido también de modo aceptable su **deber de colaborar** con el Ararteko. No obstante, seguimos encontrando dificultades para desarrollar adecuadamente nuestras funciones, sobre todo en aquellas quejas que versan sobre el ejercicio de la función policial. Los problemas más frecuentes continúan siendo la demora en responder a nuestra petición de información y la falta de respuesta a las concretas cuestiones por las que nos interesamos.

2.

Quejas destacadas

2.1. Derechos ciudadanos

Las quejas que hemos recibido en 2013 han vuelto a plantear cuestiones recurrentes, como el uso de la fuerza y su control interno, la investigación interna de las actuaciones supuestamente incorrectas, el control de los atestados en cuanto a los hechos que los motivan, la identificación y el cacheo en la vía pública, el registro corporal durante la detención, la detención por hechos que la jurisdicción penal califica desde el primer momento como falta o respecto de los cuales no llega siquiera a apreciar una infracción penal, el abuso de autoridad y la negativa de los agentes a facilitar su número de identificación profesional.

Algunas de las cuestiones señaladas, como el control del contenido de los atestados y la investigación, han sido analizadas en la [Resolución del Ararteko de 7 de octubre de 2013](#), relativa a un expediente de queja que hemos finalizado este año.

Ha vuelto a ser objeto de queja el **desalojo de edificios abandonados en los que habitan personas de origen extranjero sin hogar**. En alguna de las intervenciones policiales que se han sometido a nuestra consideración este año la Policía Nacional detuvo y trasladó a sus dependencias a las personas desalojadas que no disponían de permiso de residencia, a efectos de controlar el cumplimiento de la normativa de extranjería. Los desalojos que hemos conocido afectan a personas que no tienen una vivienda y que viven en situación de marginalidad y de exclusión social grave, lo que refleja un problema humanitario y social de primer orden que no puede abordarse únicamente desde la óptica policial. En la valoración de estas quejas hemos manifestado que los desalojos tienen que estar precedidos de una planificación previa que contemple la dimensión social del problema, ser acordes con las políticas públicas de integración de esas personas y disponer de autorización judicial, salvo que se trate de un caso de flagrante delito o medie el consentimiento de las personas afectadas. Hemos señalado, asimismo, que las razones de seguridad ciudadana que se invocan habitualmente como justificación de estas operaciones no pueden aceptarse si no se basan en hechos concretos y

objetivos, que estén suficientemente acreditados, y hemos alertado sobre el riesgo de estigmatización del colectivo de personas extranjeras que se produce cuando las intervenciones policiales afectan en exclusiva a ese colectivo y no están suficientemente fundamentadas. Hemos recomendado, en fin, que se establezcan las medidas necesarias para que se cumplan las garantías indicadas. Las [resoluciones del Ararteko de 24 de abril de 2013](#) y de [11 de diciembre de 2013](#) recogen dos pronunciamientos que hemos realizado este año sobre otras tantas intervenciones policiales. En ambos casos hemos entendido que no se respetaron las garantías citadas.

También ha sido nuevamente motivo de queja un **control generalizado de identificación de personas inmigrantes** en el barrio de San Francisco (Bilbao), realizado por la Policía Municipal en colaboración con la Policía Nacional. En la queja se señalaba que se había cerrado un tramo de la vía pública y la entrada a todos los negocios ubicados en ese tramo regentados o frecuentados por personas de origen extranjero, y que se había retenido a la clientela de origen extranjero que se encontraba en su interior. Esta institución rechaza que puedan producirse controles masivos e indiscriminados de identificación de personas inmigrantes basados en únicamente en la apariencia externa de estas personas, por su carácter discriminatorio, la estigmatización que entrañan de todo el colectivo de personas inmigrantes y de los barrios en los que viven, el impacto que tienen sobre la población en general y la afectación generalizada de derechos que conllevan. Tenemos que insistir en que el establecimiento de controles policiales en vías, lugares y establecimientos públicos para la identificación de las personas que transitan o se encuentran en ellos exige que se haya producido previamente un acto delictivo concreto causante de grave alarma social y que el control tenga como fin descubrir a los supuestos autores de ese concreto acto (art. 19.2 de la [Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero](#), de Protección de la Seguridad Ciudadana). Reiteramos que los controles no pueden justificarse en motivaciones genéricas como la “seguridad ciudadana” si no se explican las razones concretas y específicas que justifican la actuación policial con cada una de las personas afectadas, y que no pueden basarse tampoco en estereotipos o en determinadas características externas de las personas. Tenemos que reiterar, asimismo, la importancia de que se establezcan los mecanismos que propusimos en la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#), sobre “El sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales”, para evitar y descubrir actuaciones discriminatorias en este ámbito (apartado VI.1). Es oportuno recordar que la defensora del pueblo ha formulado este año nuevas [recomendaciones a la Policía Nacional](#) para que no se realicen controles de identificación basados en perfiles raciales, que se suman a las que ya [formuló en 2012](#).

En 2013 hemos concluido algunos expedientes de queja de años anteriores en los que se cuestionaba la respuesta policial ante supuestas **limitaciones discriminatorias en la admisión de personas de origen extranjero en establecimientos abiertos al público**. Partiendo de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#) (apartado VI.2), y de la nueva [Recomendación General 6/2013, de 27 de junio](#), hemos subrayado las dificultades que presenta en estos

supuestos la prueba de que el derecho de admisión se ha ejercido de una forma discriminatoria y hemos reiterado la importancia que tiene la actuación de los cuerpos policiales en estas denuncias de cara a la obtención de pruebas y a la persecución de prácticas discriminatorias. También hemos reiterado la necesidad de que se establezcan protocolos de actuación que determinen cómo debe ser esa respuesta y hemos insistido en que los informes y atestados policiales tienen que ser adecuados a la infracción administrativa o delito denunciado. En la [Resolución del Ararteko de 7 de noviembre de 2013](#) se analiza desde la perspectiva señalada una actuación policial y su relación con un procedimiento sancionador por un supuesto ejercicio discriminatorio del derecho de admisión.

Las quejas que hemos tramitado en 2013 muestran que **si-guen sin cumplirse muchos de los mecanismos preventivos y de control que esta institución ha propuesto** para evitar extralimitaciones y poder descubrirlas en el caso de que se produzcan, recogidos en la actualidad principalmente en la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#). En el apartado 4.3 siguiente reseñamos algunas de esas carencias.

2.2. Juego y espectáculos

Las quejas han estado motivadas por el **incumplimiento del aforo y de las medidas de seguridad** en la celebración de espectáculos, así como por el incumplimiento de los **horarios** en establecimientos de hostelería. Nuestra intervención ha propiciado que algunas de estas quejas se hayan solucionado o que se hayan dispuesto medidas para solucionarlas.

2.3. Seguridad ciudadana

Las quejas han planteado mayoritariamente cuestiones relacionadas con el **régimen sancionador**, en particular con la valoración de la prueba. En varias de estas quejas, nuestra intervención ha dado como resultado que se dejasen sin efecto las sanciones que las habían originado.

2.4. Tráfico

Como en años precedentes, la mayoría de las quejas que hemos recibido se han referido al **régimen sancionador** y han suscitado cuestiones que afectan al procedimiento, respecto del que se han planteado problemas similares a los de otros años, como el modo de realizar las notificaciones, la prueba de las infracciones y la utilización de fórmulas estandarizadas. Hemos vuelto a recordar la importancia que tiene desde el punto de vista del derecho de defensa la **notificación en el acto de las denuncias obligatorias**, especialmente cuando se refieren a infracciones en las que, al resultar prácticamente imposible recabar otras pruebas que no sean las versiones enfrentadas de denunciante y denunciado, la presunción de veracidad que tienen legalmente atribuidos los hechos denunciados se erige en prueba de cargo única e irrefutable.

Fuera del régimen sancionador se han planteado otros problemas, como el **control de la prohibición de acceso rodado a una zona peatonal** y el impacto que el incumplimiento de la prohibición y la falta de medidas adecuadas para garantizar que se respete la peatonalización tiene en la **movilidad de las personas ciegas**.

En la mayoría de estas quejas en las que se había producido una actuación incorrecta, las administraciones afectadas la han rectificado. En este grupo pueden destacarse dos quejas referidas a sendas **sanciones** impuestas a los **titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad** por haber aparcado en una plaza reservada para dichas personas con tarjeta no válida. En uno de los casos se había considerado que la tarjeta estaba manipulada, lo que no era cierto, mientras que en el otro se había negado validez a la tarjeta porque figuraba expedida con carácter definitivo, en lugar de por un periodo de 5 años, como exige el **Decreto 256/2000, de 5 de diciembre**, pero ese defecto no era atribuible a su titular sino a la Administración que la había expedido, que no era la que había sancionado.

3.

Contexto normativo

El Gobierno del Estado aprobó el día 29 de noviembre el **anteproyecto de una nueva ley orgánica de protección de la seguridad ciudadana**, que tiene la vocación de sustituir a la **Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero**, cuyo contenido ha resultado controvertido en algunos aspectos, principalmente por la afectación que pudiera producir en derechos fundamentales, como el de reunión y la libertad de expresión. Al finalizar el año, la elaboración de la norma se encontraba aún en un estadio muy embrionario y estaba pendiente de importantes informes técnicos previos a su remisión a las Cortes Generales, cuya finalidad, entre otras, es precisamente la de depurar las posibles tachas de constitucionalidad que el anteproyecto pueda presentar. Cabe esperar que esos informes y la propia tramitación parlamentaria garanticen que el texto que definitivamente se apruebe sea respetuoso con los derechos fundamentales a los que afecta.

Durante este año se han tramitado también otras dos iniciativas legislativas dirigidas respectivamente a modificar el **texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial**, y la **Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada**. Dichas iniciativas se encontraban a la fecha de cierre del informe en el trámite parlamentario.

4.

Otras actuaciones en el marco del plan de actuación

4.1. Expedientes de oficio

Como en años precedentes, en 2013 hemos realizado varias actuaciones de oficio dirigidas a verificar la situación de los centros de detención y las prácticas relacionadas con la detención.

Hemos tramitado también sendos expedientes de oficio con el **Ayuntamiento de Bergara** y el **Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco** a raíz de una queja anónima, en la que se denunciaba la celebración de una macrofiesta en una discoteca, que supuestamente iba a cuadruplicar el aforo que el establecimiento tenía autorizado. Tras las diversas gestiones que realizamos con ambas administraciones, el evento se trasladó finalmente a otro establecimiento.

4.2 Seguimiento de informes extraordinarios

Las visitas a los centros de detención y la tramitación de las quejas nos han permitido realizar el seguimiento de los dos informes extraordinarios vinculados a esta área: *“Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza” (1991)* e *“Intervención del Ararteko sobre actuaciones policiales con personas de origen extranjero en la zona de San Francisco (Bilbao)” (informe anual de 1998, capítulo 1.1, apartado 1.6.)*.

Nuestra valoración del cumplimiento del informe *“Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza”* está resumida en el apartado 4.4 siguiente.

En cuanto al informe *“Intervención del Ararteko sobre actuaciones policiales con personas de origen extranjero en la zona de San Francisco (Bilbao)”*, continuamos apreciando incumplimientos en algunos aspectos relacionados con la realización de actuaciones discriminatorias basadas en estereotipos o en determinadas características externas, el trato que deben dar los agentes a las personas con las que se relacionan, el modo de abordarlas, la falta de motivación de las intervenciones, la actitud ante la presencia de testigos, la negativa a facilitar el número de identificación profesional y la reacción ante las expresiones de discrepancia [recomendaciones específicas 8ª a), b) y e)].

4.3. Seguimiento de recomendaciones generales

Las quejas que hemos tramitado este año y las visitas a los centros de detención nos han permitido realizar el seguimiento de la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre**, donde se encuentran recopiladas la mayor parte de las recomendaciones que el Ararteko ha formulado en el área de Seguridad, algunas de las cuales tienen su origen en otras recomendaciones anteriores y en el propio informe

“Intervención del Ararteko sobre actuaciones policiales con personas de origen extranjero en la zona de San Francisco (Bilbao)”.

Seguimos constatando carencias importantes en las **investigaciones internas** de las actuaciones policiales (apartado II.1.1). La insuficiencia de la investigación y la falta de investigación amparada en la tramitación de una causa penal relacionada con la propia actuación policial son algunos de los problemas que persisten. También constatamos que siguen sin establecerse protocolos de actuación claros y precisos en este ámbito.

Continúa sin cumplirse por completo la recomendación que hemos formulado para que los funcionarios policiales muestren en el **uniforme policial** un **número** o referencia **que los identifique** (apartado V). Tenemos que insistir en que el número tiene que ser visible sin ninguna duda desde la distancia a la que la ciudadanía se relaciona normalmente con los agentes. Reiteramos que, en nuestra opinión, esa exigencia no se cumple en la Ertzaintza, ya que el número identificativo que se ha incorporado a los uniformes resulta prácticamente imposible de distinguir incluso desde una distancia próxima a los agentes, por su minúsculo tamaño y su ubicación.

Se producen, asimismo, situaciones de incumplimiento respecto al establecimiento de **mecanismos preventivos y de control**, principalmente en lo que concierne al uso de la fuerza, las detenciones por ilícitos penales calificados desde el primer momento en la vía judicial como faltas o respecto de los cuales la jurisdicción penal no llega a apreciar siquiera en ese momento la existencia de una falta, el contenido de los atestados para que reflejen con fidelidad los hechos que los motivan, las quejas que reciben los agentes y las actuaciones discriminatorias con personas de origen extranjero (apartados II.2, II.1.2 y VI).

Las visitas a los centros de detención nos han permitido, igualmente, realizar un seguimiento del apartado III de la recomendación general citada, así como de algunas de las recomendaciones contenidas en el **“Estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y propuestas de mejora”** (informe anual de 2010), y de las que formulamos en la Recomendación General **“La diligencia de registro personal en las dependencias policiales”** (informe anual de 2001). En el epígrafe 4.4 recogemos sintéticamente el resultado de ese seguimiento.

En la subárea de **Tráfico** seguimos constatando que la motivación que se recoge en los procedimientos sancionadores no cumple siempre las exigencias que señalamos en la recomendación **“La tramitación conforme a modelos preestablecidos de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial: algunos problemas relacionados con el derecho de defensa”** (informe anual de 2003).

4.4 Visitas de inspección

En 2013 hemos visitado los centros de detención de la Ertzaintza de Bilbao y de la Policía Local de Vitoria-Gasteiz. Las **instalaciones** de ambos centros continúan siendo, en

general, apropiadas para su cometido. No obstante, el centro de la Policía Local carece de **dependencias específicas para la custodia de menores**, como exige la **Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero** (art. 17.3). La **alimentación** que se proporciona a los detenidos es también adecuada.

Los dos centros cuentan con un **sistema de videograbación** de la detención. En la Ertzaintza el sistema parece responder básicamente al modelo que analizamos en el **informe anual de 2006** (capítulo I, apartado 7.1), entendiéndose que no cumplía todas las condiciones que, a nuestro modo de ver, tiene que poseer este mecanismo para ser eficaz, en los términos que señalamos en la Recomendación 81/1999, de 6 de octubre (**informe anual de 1999**, capítulo II, apartado 7.2.A). El centro de la Policía Local tampoco se adecúa por completo a la recomendación. Ninguno de los centros ha incorporado, en general, las nuevas propuestas sobre la videograbación de las detenciones, que hemos recogido en el “Estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y propuestas de mejora” (informe anual de 2010) y en la Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre (apartado III.8). Tampoco garantizan la **conservación del material grabado** durante el límite máximo de prescripción de las posibles responsabilidades administrativas y penales que pudieran derivarse de las actuaciones grabadas, ni tienen en cuenta a estos efectos el plazo de intervención de instituciones de garantía de derechos humanos, como la del Ararteko, lo que se aparta de los criterios que propugnamos y limita el carácter garantista de este mecanismo.

Las detenciones que verificamos en los dos centros estaban, en general, debidamente sustanciadas, sus registros correctamente cumplimentados y las diligencias practicadas en tiempos razonables. No obstante, las **actas de información de derechos** que consultamos no cumplían las exigencias del artículo 520 de la **Ley de Enjuiciamiento Criminal**, ya que informaban de la calificación jurídica de los hechos que habían motivado la detención, no de los propios hechos, lo que en los centros de detención de la Ertzaintza es una práctica sobre la que venimos llamando la atención cada año, que sigue sin corregirse.

En los registros de las detenciones que consultamos en la Policía Local no se había dejado constancia de la **comunicación al juzgado**, lo que, al parecer, obedece, a que la comunicación se realiza una vez al día y afecta a todas las detenciones que hay en ese momento. A nuestro modo de ver, esa forma de proceder no se adecúa a la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre**, según la cual la comunicación tiene que hacerse con la máxima inmediatez posible y quedar documentada en los registros citados (apartados III.4 y III.6).

La **comparecencia en el atestado** de los agentes que practican la detención se realiza en el centro de la Policía Local de Vitoria-Gasteiz de forma conjunta y no individual, lo que se aparta de la recomendación mencionada (apartado II.2.3).

En ninguno de los dos centros se proporciona a la persona detenida en el mismo acto de la detención un documento que recoja la información que se le proporciona verbalmente en ese momento sobre sus derechos, ni se le facilita una

copia del acta de información de derechos. Tampoco se proporciona **asistencia letrada** a la persona detenida desde el primer momento de la detención (apartados III.1 y III.2 de la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre**).

En el centro de la Ertzaintza el **registro corporal** que se realiza a la persona detenida al entrar en los calabozos consiste siempre, como norma general, en retirar por partes toda su vestimenta, incluida la ropa interior, sin ponderar las circunstancias concurrentes en cada caso ni realizar un juicio previo e individualizado de proporcionalidad de la medida. En este centro solo se deja constancia con carácter general del tipo de registro corporal que se ha realizado, sin detallar en qué ha consistido exactamente y los motivos por los que se ha efectuado de esa forma. En el caso de la Policía Local no se deja constancia de cómo se ha realizado ni de los motivos por los que se ha practicado de una u otra forma. Ambas formas de proceder se apartan de nuestras recomendaciones (apartado III.5 de la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre** y “**La diligencia de registro personal en las dependencias policiales**”).

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. Al igual que en años precedentes, las **administraciones que más quejas han recibido** han sido el **Departamento de Seguridad** del Gobierno Vasco y el **Ayuntamiento de Bilbao**. Las administraciones han **corregido** su actuación en muchas de las quejas en las que ha habido una actuación incorrecta, principalmente en las subáreas de Seguridad ciudadana, Juego y espectáculos, y Tráfico. Aun cuando las administraciones han cumplido, en general, de modo aceptable su **deber de colaborar** con el Ararteko, seguimos encontrando dificultades para desarrollar adecuadamente nuestras funciones, sobre todo en el ámbito policial. Los problemas más frecuentes continúan siendo la demora en informarnos y la falta de respuesta a las concretas cuestiones por las que nos interesamos.

5.2. Las quejas sobre el ejercicio de la **función policial** han vuelto a plantear cuestiones recurrentes, como el uso de la fuerza y su control interno, la investigación interna de las actuaciones supuestamente incorrectas, el control de los atestados en cuanto a los hechos que los motivan, la identificación y el cacheo en la vía pública, el registro corporal durante la detención, la detención por hechos que la jurisdicción penal califica desde el primer momento como falta o respecto de los cuales no llega siquiera a apreciar una infracción penal, el abuso de autoridad y la negativa de los agentes a facilitar su número de identificación profesional. En la **Resolución del Ararteko de 7 de octubre de 2013**, se analizan algunas de esas cuestiones.

5.3. Siguen sin establecerse los mecanismos que hemos recomendado para supervisar el uso de la **fuerza** y el contenido de los **atestados**. En general, continúan también sin establecerse la mayor parte de los **mecanismos de supervisión de las prácticas policiales** que hemos recomendado (apartado II de la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre**). En el caso particular de la **investigación** persisten las carencias que hemos observado otros años. La insuficiencia de su contenido y la falta de investigación amparada en la tramitación de una causa penal relacionada con la propia actuación policial continúan siendo algunos de los problemas que detectamos. También constatamos que siguen sin establecerse protocolos de actuación claros y precisos en este ámbito.

5.4. Ha sido nuevamente motivo de queja este año el **desalojo de edificios abandonados en los que habitan personas extranjeras sin hogar**. Las **resoluciones del Ararteko de 24 de abril de 2013** y **de 11 de diciembre de 2013** recogen dos pronunciamientos que hemos realizado este año sobre otras tantas intervenciones policiales de desalojo y las garantías que, a nuestro modo de ver, deben cumplirse. En ambos casos hemos entendido que no se respetaron las garantías citadas y que resultó afectado el **derecho a la inviolabilidad del domicilio**.

5.5. Ha sido objeto de queja nuevamente un **control generalizado de identificación de personas inmigrantes**. Siguen sin establecerse, no obstante, los mecanismos preventivos que hemos recomendado para evitar actuaciones discriminatorias en ese ámbito (apartado VI.1 de la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre**).

5.6. Las quejas relativas a **juego y espectáculos** han planteado sobre todo cuestiones relacionadas con el incumplimiento del **aforo** y de las **medidas de seguridad** en la celebración de eventos.

5.7. Las quejas sobre **seguridad ciudadana y tráfico** han afectado mayoritariamente al **régimen sancionador**. En **tráfico**, donde las quejas han seguido poniendo de manifiesto algunos problemas relacionados con las notificaciones, la prueba de las infracciones y la utilización de fórmulas estandarizadas, hemos vuelto a recordar la importancia que tiene la notificación en el acto de las denuncias obligatorias desde la perspectiva del **derecho de defensa**.

5.8. No se está cumpliendo adecuadamente la recomendación que hemos efectuado para que los funcionarios policiales muestren en un lugar visible del **uniforme policial** un **número** o referencia que los identifique (apartado V de la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre**). En la Ertzaintza el número que se exhibe resulta prácticamente imposible de distinguir desde la distancia a la que la ciudadanía se relaciona normalmente con los agentes.

5.9. Los **centros de detención** de la Ertzaintza de Bilbao y de la Policía Local de Vitoria-Gasteiz que hemos visitado este año siguen siendo, en general, apropiados para su cometido, aunque el de la Policía Local carece de **dependencias específicas para menores**.

5.10. El plazo de conservación de las **grabaciones de las detenciones** en ambos centros es insuficiente para que este mecanismo sea eficaz. Tampoco se han adoptado otras medidas que esta institución ha propuesto, lo que limita su carácter garantista.

5.11. Las detenciones que verificamos durante las visitas estaban, en general, debidamente sustanciadas, sus registros correctamente cumplimentados y las diligencias practicadas en tiempos razonables. No obstante, las **actas**

de información de derechos siguen sin dejar constancia de que se ha informado a la persona detenida sobre los hechos que se le imputan. Además, la forma de realizar y documentar **el registro corporal** no se corresponde tampoco con nuestras recomendaciones y la **asistencia letrada** no se proporciona desde el primer momento. En la Policía Local **la comunicación al juzgado** de la detención y su constancia documental se apartan también de nuestras recomendaciones.

5.12. Las **nuevas recomendaciones generales 5/2013, de 17 de junio**, sobre la atención a los **menores extranjeros no acompañados**, y **6/2013, de 27 de junio**, sobre el **derecho de admisión** en los establecimientos abiertos al públicos, que se reseñan en el área de Personas inmigrantes, contienen también pautas de actuación que afectan al área de Seguridad.

c a p í t u l o

cap. 5.

Justicia



1.

El área en cifras

El área de justicia ha abierto un total de 66 nuevos expedientes de queja en 2013, que representan un 2,47% del total de los admitidos a trámite por el Ararteko durante el año. A continuación se expone su distribución por materias:

– Registro Civil y Registro de la Propiedad.....	20
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	18
– Asistencia jurídica gratuita.....	12
– Otros aspectos.....	4
– Colegios de abogados y procuradores	3
– Puntos de encuentro.....	3
– Otros colegios profesionales.....	2
– Menores infractores	2
– Colegios de notarios y registradores	1
– Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	1

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

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
59	24	28	10	3	15	7

El resto de reclamaciones recibidas en el área han debido ser rechazadas formalmente por falta de competencia. Algunas de ellas planteaban conflictos entre particulares, ante los que nuestra intervención ha debido limitarse a orientar de cara a su efectiva solución en Derecho, informando a quienes las promovían sobre los aspectos sustantivos y procedimentales que, en cada caso, resultarían relevantes; otras venían referidas a actuaciones de órganos administrativos del Estado central, que hemos hecho llegar a nuestro [homólogo estatal](#). Por último, hemos debido rechazar aquellas quejas que no hubiéramos podido tramitar sin interferir en la actuación de juzgados y tribunales, lo que está vedado tanto al Ararteko como a cualquier otra instancia no jurisdiccional, en virtud del principio de independencia del poder judicial.

Ahora bien, en ocasiones hemos advertido tras este último tipo de quejas situaciones de indefensión, atribuibles a problemas o disfunciones vinculadas a los medios al servicio de la Administración de Justicia. Por ello, y sin perjuicio de rechazar toda solicitud de intervención en asuntos que estuvieran *sub iudice*, no hemos querido dejar de trasladar tales situaciones a los juzgados. Se ha tratado de gestiones informales, desarrolladas siempre en coordinación con la defensa letrada que estuviera designada, y dirigidas a contribuir

a que las personas reclamantes pudieran defender en sede judicial, con todos los instrumentos que la Ley pone a su disposición, sus legítimos derechos e intereses.

Este año nuestra labor al respecto ha abarcado una amplia variedad de cuestiones, de entre las que cabe destacar tres por su reiteración e incidencia en la efectividad de los derechos de la ciudadanía:

- retrasos en la tramitación;
- deficiencias en la identificación de las personas interesadas y en la información que se les proporciona;
- toma en consideración, por parte de los tribunales, de circunstancias que singularizan la posición ante ellos de las personas cuando éstas, como consecuencia de determinadas situaciones de exclusión social que padezcan, tienen dificultades en hacerlas valer.

Si bien la extensión de este informe impide referirse con detalle a estas intervenciones, al hablar de su contexto social y normativo apuntaremos algunas de las claves estructurales que, a nuestro juicio, explican los problemas a los que han tratado de responder.

En cualquier caso debemos agradecer la **colaboración** que este aspecto de nuestra labor ha encontrado, un año más, tanto en la **Judicatura** como en la **Fiscalía**. Un apoyo que nos resulta imprescindible y que, en el periodo del que informamos, ha sido especialmente activo además por parte de las **Secretarías judiciales**, tanto por lo que se refiere a las de los juzgados particulares, como a la de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia y a las coordinadoras provinciales.

2.

Quejas destacadas

Los dos casos reseñados a continuación ilustran la ayuda prestada desde el Área de Justicia a la ciudadanía que acude en queja ante el Ararteko:

2.1. Colaboración interinstitucional para mejorar la eficiencia en la gestión del beneficio de justicia gratuita

Situación denunciada: A lo largo de los primeros meses del año, fueron varias las personas que se dirigieron al Ararteko para dar cuenta de retrasos en la atención y tramitación del beneficio de justicia gratuita, así como de la pérdida de tiempo y la molestia que suponía a sus solicitantes tener que comparecer varias veces en el Juzgado para acreditar datos que, en realidad, obraban ya en poder de la Administración. También desde instancias corporativas de la abogacía se nos hicieron llegar las dificultades que, en un contexto de

recorte de medios y personal, encontraban sus Servicios de Orientación Jurídica (SOJ) para gestionar eficazmente estas solicitudes.

Intervención del Ararteko: El Ararteko se dirigió a las tres Haciendas Forales, apelando al modo en que la tramitación del servicio podía verse facilitada y abreviada por medio de la colaboración interinstitucional. En este sentido les expusimos la posibilidad de permitir el acceso directo del SOJ y las Comisiones de Justicia Gratuita, adscritas al Departamento de Justicia, a los datos fiscales de las personas que la solicitaran. De esa forma, éstas no tendrían que ir de una a otra ventanilla para conseguirlas y aportarlas, sino que bastaría con que autorizaran, en el momento de formular su solicitud, la consulta de los ficheros automatizados donde obren los datos necesarios para comprobar la situación económica que declaran.

La Diputación Foral de Gipuzkoa dio cuenta a esta institución de su intención de suscribir un Convenio de colaboración, en el sentido propuesto, con el Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa. La Diputación Foral de Álava se comprometió a estudiar y adoptar las medidas necesarias para la solución del problema planteado. La Hacienda Foral de Bizkaia, por su parte, manifestó compartir las finalidades a las que atendía la propuesta, si bien consideraba que su aceptación contravendría la normativa foral en materia tributaria.

En vista de las respuestas recibidas, el Ararteko emitió su [Recomendación General 7/2013](#), de 7 de agosto, sobre acceso por parte de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados y de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita a los datos fiscales de las personas solicitantes del beneficio de Justicia Gratuita.

Resultado: Tanto la Hacienda Foral de Gipuzkoa, en los términos que había anunciado, como las de Álava y Bizkaia, adoptaron las medidas de modificación normativa y suscribieron los convenios de colaboración precisos en cada caso para que los Servicios de Orientación Jurídica y las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita dispongan, directamente y por medios informáticos, de la información tributaria que precisan para el ejercicio de las funciones que les atribuye la Ley en materia de Asistencia Jurídica Gratuita, respetando en todo caso la normativa en materia de protección de datos.

2.2. Reparación del perjuicio causado por incorrecta actuación de un letrado de oficio

Esta queja provocó dos intervenciones distintas del Ararteko referidas, precisamente, a los dos principales motivos de insatisfacción que la ciudadanía refiere en este ámbito.

Situación denunciada: Una persona se dirigió al Ararteko exponiendo el perjuicio que le producía el hecho de que una resolución judicial, que entendía injusta, hubiera devenido firme porque su abogado, designado de oficio por el Colegio de Abogados de Álava, había presentado fuera de plazo el recurso mediante el que pretendía impugnarla. Habiendo denunciado la situación ante el Colegio, atribuía

a éste pasividad en su resarcimiento y en la exigencia de las correspondientes responsabilidades.

Intervención del Ararteko: Puestos en contacto con la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados, nos interesamos en un primer momento por su diligencia en actuar ante la denuncia recibida. Comprobamos que, tras ser ratificada, su tramitación había consistido en trasladarla al letrado denunciado y, a la vista de que éste no presentó alegaciones, remitirla a la Comisión Deontológica, habiendo transcurrido seis meses desde su interposición hasta que se abrió información previa para determinar, a su vez, la conveniencia de abrir expediente disciplinario. Trasladamos al Colegio la necesidad de que los mecanismos estatutariamente previstos a tales efectos funcionen sin dilaciones, como forma de velar por la calidad del servicio de asistencia jurídica gratuita. Cuatro meses más tarde, y tras haber tardado nueve meses en abrir el correspondiente expediente, la conducta del letrado en cuestión fue valorada por el Colegio como infracción grave de sus deberes profesionales, sancionándole con suspensión en el Turno de Oficio por dos meses.

Algún tiempo después, sin embargo, la perjudicada volvió a acudir ante esta institución, pues habían resultado infructuosas sus repetidas gestiones para obtener reparación en virtud de la responsabilidad civil que de ello se derivaba. El Colegio de Abogados nos manifestó al respecto que por su parte no cabía hacer más y que, en vista de la actitud del letrado concernido y de la aseguradora, la única vía que quedaba a la reclamante era acudir a los tribunales.

El Ararteko consideró insatisfactoria esta respuesta, por entender que el hecho de que dicha responsabilidad no hubiera sido ya asumida iba en detrimento de la garantía de calidad del servicio público prestado, que el Colegio de Abogados debe ser el primer interesado en preservar. No obstante, y en vista del tiempo transcurrido, decidió realizar una gestión directa ante la Dirección de la citada aseguradora, la cual nos respondió de inmediato mostrándose dispuesta a asumir sus obligaciones. Insistió en todo caso en que, si no lo había hecho antes, era por estar aún pendiente de recibir documentación relevante que el Colegio, como tomador del seguro, debía remitirle. En vez de requerir al Colegio para que se la enviara, optamos por remitir sin más trámite dicha documentación resolución a la compañía, que en una semana sometió a nuestra consideración un solvente informe jurídico independiente, sobre el que formuló una razonable propuesta indemnizatoria.

No incluía en ella, sin embargo, la mora del asegurador, basándose en que su dilación en responder no se había debido a falta de diligencia por su parte, sino a que la documentación que el Colegio le había remitido a tales efectos no incluía el documento más importante, de cuyo contenido no había tenido conocimiento, de hecho, hasta que esta institución se lo había hecho llegar. Expusimos a la compañía que de las exigencias de la buena fe contractual se desprendía, a nuestro juicio, que no podía alegar el desconocimiento de una documentación que la perjudicada le había ofrecido repetidamente, y que de hecho acabó solicitando directamente del tomador cuando, en vez de la perjudicada, fue el Ararteko quien se interesó por una pronta resolución del expediente.

Resultado: La compañía aseguradora aceptó el planteamiento de esta institución, procediendo a indemnizar a la reclamante la responsabilidad civil en que había incurrido su abogado, más la cantidad correspondiente en concepto de mora.

3.

Contexto social y normativo

3.1. Es generalizado el malestar entre la Judicatura por el deterioro de sus condiciones de trabajo, del que alertó en su día la Junta de Magistrados del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. De ello da cuenta el seguimiento mayoritario que tuvo la **huelga de jueces y fiscales**, respaldada por la abogacía y el personal judicial, contra los efectos que produce en la jurisdicción la **Ley Orgánica 8/2012, de 27 de diciembre**, de medidas de eficiencia presupuestaria en la Administración de Justicia, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial. Al mismo tiempo, los estudios sociológicos revelan que la **confianza en la Justicia**, más allá del tratamiento mediático de determinados casos, ha aumentado a pesar de todo entre la ciudadanía. Ello responde al nivel de profesionalidad con la que trabajan nuestros Juzgados y Tribunales, así como a que en un momento como el presente, de crisis económica y social generalizadas, las personas siguen atribuyendo a la Justicia una función de garantía última de sus derechos.

3.2. Una de estas medidas, cuyos efectos motivaron varias quejas ante el Ararteko, fue la **reducción de jueces sustitutos y magistrados suplentes**. Tras el fracaso de los planes de sustitución voluntaria (solo dos de los 227 jueces y magistrados vascos asumieron trabajo de otro juzgado a cambio de complementos retributivos), el problema no venía dado tanto por las sustituciones ordinarias (cubrir por turno una ausencia inferior a 15 días) y las registradas por plazas vacantes, excedencias o comisión de servicios, sino por las superiores a 15 días o los permisos de maternidad y estudios. Al cesar en su cargo once interinos de los 24 que había en Euskadi, el TSJPV recurrió ante el Ministerio de Justicia por las repercusiones que generaba esta situación: y es que al tenerse que cubrir por el juez de otro juzgado los señalamientos con fecha en el que queda vacante, en caso de coincidencia de fechas habrían de suspenderse éstos o los de su propio juzgado, o bien, como de hecho sucedió, parte de unos y otros en atención a la existencia de intereses de protección ineludible, como pueden ser en la jurisdicción penal la prisión provisional u otras medidas cautelares impuestas al acusado. La respuesta del Ministerio, aumentando el número de interinos hasta alcanzar los quince, vino a paliar la incidencia del recorte en la suspensión de señalamientos, que se había producido ya en partidos como Gernika o Bergara; no así su repercusión en el aumento de la pendencia,

sobre todo en determinadas jurisdicciones, lo que resulta lógico teniendo en cuenta que el 23% de las resoluciones, según la última memoria del TSJPV antes de esta reforma, eran dictadas por sustitutos.

3.3. A efectos de ponderar su incidencia sobre la efectividad de la tutela judicial de los derechos, es preciso analizar estas medidas en paralelo a las consecuencias que ha traído consigo la **nueva regulación de las tasas judiciales**. Bastaron unos meses de aplicación para que la judicatura vasca constatará, denunciándolo a través del presidente del TSJ, su negativa repercusión en las posibilidades de defensa ante la Justicia de derechos e intereses legítimos.

Por eso fue bien recibida su **modificación por parte del Ministerio de Justicia**. Aceptaba así las **recomendaciones que en tal sentido le había dirigido la Defensora del Pueblo**, quien de esta forma no recurrió dicha normativa ante el Tribunal Constitucional. La reducción alcanzaría el 80% de las tasas variables de las personas físicas en primera instancia y en recursos en la jurisdicción civil, contencioso-administrativa y social, e incluiría la devolución de las tasas cobradas a los beneficiarios de la justicia gratuita. Adelantaba así los efectos del anteproyecto de Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, publicado en el mes de enero. También se elevaron los umbrales de renta para ser beneficiario de la exención de tasas, que asimismo se aplica a víctimas de violencia de género, de terrorismo, de trata de seres humanos, de accidentes de tráfico y menores o discapacitados víctimas de abuso o maltrato.

En cualquier caso, ha continuado en vigor el grueso de la normativa sobre tasas judiciales, la cual sigue respondiendo a una lógica disuasoria que esta institución, recogiendo el parecer de la gran mayoría de los operadores jurídicos vascos, considera cuestionable: y es que aunque la reducción de la litigiosidad constituya sin duda un objetivo loable, la vía para lograrlo debería ser la **promoción de vías extrajudiciales**, el arbitraje y la mediación; por el contrario, hacer que las partes desistan por motivos económicos de utilizar el servicio público de la Justicia puede colisionar con derechos fundamentales, y beneficia en última instancia a quien, por estar en mejores condiciones de pagarlo, se ve menos retraído de interponer demandas o recursos.

3.4. Las nuevas tasas judiciales estuvieron vinculadas, en un primer momento, a la **financiación de la asistencia jurídica gratuita**. Una expectativa que a final de año se vio frustrada por los límites que al respecto anunció el Gobierno, con oposición unánime de las comunidades autónomas con competencias en la materia, en la Conferencia Sectorial de Justicia. La falta de financiación de este esencial servicio ha estado en el origen de una proporción significativa de las quejas recibidas en el área. Las planteaban por un lado los y las profesionales, afectados por el retraso en cobrar por sus servicios; por otro, las personas solicitantes de este beneficio, por causa de la precaria situación de los Servicios de Orientación Jurídica, cuya falta de medios ha puesto en riesgo por momentos su continuidad. En el mes de febrero, de hecho, llegó a cerrarse durante unos días el SOJ de Bizkaia, y a plantearse el cese de las designaciones de

letrados y letradas de guardia y del Turno de Oficio. Dichas medidas quedaron sin efecto a raíz de los compromisos alcanzados entre las instancias corporativas de la Abogacía y la Viceconsejería de Justicia sobre el abono de los asuntos denominados "fallidos", en los que una persona, tras haber sido defendida, ve denegada su solicitud de justicia gratuita o no se molesta en hacer las gestiones necesarias. Persistieron sin embargo las diferencias en cuanto a la dotación del fondo económico previsto a tal efecto. En el contexto de la espera de una nueva Ley de Justicia Gratuita, cuya aprobación está prevista para el año 2014, las tensiones volvieron a aflorar al finalizar el año del que informamos, como consecuencia de la no designación de letrados de oficio para aquellos delitos en que se produce una mayor proporción de fallidos. Las quejas que al respecto recibimos nos llevaron a intervenir, tanto ante el Departamento de Justicia y los colegios profesionales como ante la Judicatura, para minimizar el impacto que todo ello estaba teniendo en los derechos de la ciudadanía.

3.5. Por último haremos referencia al contexto normativo y jurisprudencial de las quejas que, a lo largo de todo el año, han continuado llegando al Ararteko en materia de **desahucios por impago de préstamos hipotecarios**. Representó una buena noticia la creación por el Gobierno Vasco de un mecanismo de colaboración con los jueces y los ayuntamientos, para que las personas que se enfrenten a un desahucio hipotecario o de alquiler, y que corran riesgo de exclusión social, puedan recibir ayudas públicas. Se vieron frustradas, sin embargo, las esperanzas que al respecto suscitó el [Real Decreto 27/2012](#) de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios: sus estrictos requisitos para optar a paralizar el lanzamiento, los plazos establecidos, [desconectados de la realidad de los procesos hipotecarios](#), así como los complicados trámites exigidos para acreditar la situación de precariedad, limitaron su impacto hasta el punto de no alcanzar a más del 2% de las personas que trataron de acogerse a él. Es preciso mencionar, por otra parte, la [sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea](#) que, abundando en el parecer ya expresado por la abogada general de la Unión, consideró abusiva e ilegal la normativa española sobre [desahucios](#), al entender que vulnera los derechos de las y los consumidores que protege la directiva comunitaria en la materia. Coincidió en el tiempo con el [trámite parlamentario de una Iniciativa Legislativa Popular \(ILP\)](#) respaldada por un millón y medio de firmas, en demanda de que se paralizaran los desahucios, que las personas afectadas puedan devolver sus pisos al banco y quedarse a vivir en ellos pagando un alquiler social. Sus peticiones no fueron finalmente recogidas en la [Ley 1/2013, de 14 de mayo](#), de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, cuyo encaje con la normativa comunitaria, así como con la propia Constitución, ha continuado siendo objeto de amplio debate social y jurídico, sobre el que habrá de pronunciarse el Tribunal Constitucional. Más allá de nuestras limitaciones competenciales en la materia, el Ararteko ha creído necesario mantener ese debate sobre la mesa, dedicándole el Curso de Verano organizado este año con la Universidad del País Vasco.

4.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Reuniones con asociaciones

Hemos atendido las solicitudes recibidas de ONG y asociaciones, tanto locales como internacionales, que han pedido entrevistarse con el Ararteko en torno a la virtualidad del sistema de garantías de los Derechos Humanos en el ámbito del proceso penal.

4.2. Reuniones con responsables institucionales y corporativos

A lo largo de todo el año hemos celebrado reuniones de trabajo con diversos miembros de la Judicatura, cuya colaboración ha sido constante de cara a la elaboración de nuestras resoluciones, así como a las gestiones directas que hemos llevado a cabo para la solución de los problemas por los que la ciudadanía ha acudido ante el Ararteko, principalmente en el ámbito penal y el de los registros civiles.

Con el mismo fin hemos venido trabajando con la **Secretaría de Gobierno** del TSJPV, así como con las Secretarías Coordinadoras de cada uno de los territorios históricos, el **fiscal superior** y **fiscales jefes provinciales**.

En cuanto a **corporaciones profesionales**, el trabajo desarrollado con los Colegios de Abogados de los tres territorios históricos ha versado sobre cuestiones de justicia gratuita y garantías procedimentales en el control deontológico del ejercicio de la profesión.

Nos hemos reunido con responsables de la viceconsejera de Justicia y **Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco**, tanto por lo que se refiere a Justicia de Adultos como a Justicia de Menores. Hemos visitado sus servicios de colaboración con la Administración de Justicia, así como los Servicios de Orientación Jurídica del Palacio de Justicia de Vitoria-Gasteiz.

4.3. Seguimiento de las recomendaciones sobre medidas para la mejora del sistema de garantías de las personas detenidas en régimen de incomunicación

En el marco de este seguimiento hemos efectuado visitas a diversas comisarías de la Ertzaintza, con el resultado que refleja la parte de este informe dedicada al [área de Seguridad](#).

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

La presencia pública del Ararteko ha sido amplia en relación con las cuestiones abordadas en el área, pudiendo destacarse su intervención en los siguientes foros:

- Universidad del País Vasco: Ponencia sobre tendencias actuales en materia de intervención penal, a partir de la experiencia de la Oficina del Ararteko.
- Colegio de Abogados de Bizkaia: Ponencia sobre la política criminal y de ejecución penal en los delitos de terrorismo a la luz de la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.
- Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati: Seminario internacional sobre justicia restaurativa.
- Parlamento Vasco, Comisión de Derechos Humanos: Comparecencia para exponer la postura del Ararteko en relación con las modificaciones normativas en materia de corresponsabilidad parental.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. La crisis ha seguido incidiendo en la **capacidad de la Administración de Justicia para ofrecer un servicio público de calidad**. Se trata de una tendencia que venimos constatando en nuestros últimos informes, refiriéndonos no solo al recorte de los medios a su servicio, sino al impacto de determinadas modificaciones normativas que, con el objetivo declarado de modernizar la Justicia, repercuten negativamente en la efectividad de la tutela judicial de los derechos, según denuncian todos los operadores jurídicos con los que el Ararteko ha interactuado, a lo largo del año del que damos cuenta, en este ámbito de su actividad.

Ello pone en cuestión el encaje mismo de las medidas de eficacia presupuestaria, contenidas en la Ley Orgánica 8/2012 arriba citada, en el [Plan de Modernización de la Justicia diseñado por el Consejo General del Poder Judicial](#) para el periodo 2008-2013, así como la vigencia del pacto de Estado que, con el mismo objetivo, fuera alcanzado en 2001 por las principales fuerzas políticas: se trata de aclarar si, en un contexto de aumento del trabajo y reducción de los recursos, su finalidad es modernizar o bien, en última instancia, aplicar a la Justicia los recortes que afectan a todos los servicios públicos.

5.2. Difiere por jurisdicciones el modo en que tales medidas, en confluencia con las nuevas tasas judiciales, repercuten en la **tutela judicial de los derechos de la ciudadanía**. Asistimos en cualquier caso, según todos los operadores consultados, a un cambio de tendencia en materia de congestión y de duración media de los procesos en nuestros juzgados, cuyos índices en 2012 aún eran sensiblemente mejores que en el conjunto de la Administración de Justicia española. Existe el peligro, en definitiva, de que la Administración de Justicia acabe prestando un buen servicio a los bancos, las aseguradoras, el propio Estado o la comunidad autónoma, los grandes litigantes en la mayoría de asuntos,

mientras la ciudadanía que ocasionalmente haya de ir al juzgado con un problema se encuentre, fuera de los casos de justicia gratuita, con barreras económicas y plazos de tramitación que le resulten disuasorios:

- Así parece suceder en la **jurisdicción contencioso-administrativa**, en la que se registra un descenso de las apelaciones en torno al 30%. Ello revela el efecto pernicioso de dificultar los recursos contra las decisiones de la Administración, pues disminuye la efectividad del control de su actividad por los tribunales, hasta acabar estableciendo, en la práctica, una "presunción de validez" a su favor.
- La **jurisdicción de lo social**, sobre cuya carga de trabajo incide de forma tan evidente la recesión económica, no se ha visto significativamente afectada por las tasas judiciales en primera instancia, si bien ha sufrido las consecuencias de la nueva normativa laboral: al aumento de los despidos por causas objetivas y por modificación sustancial de las condiciones de trabajo (reducciones de jornada y de salarios), se ha sumado la derivación a los juzgados de trámites laborales que anteriormente quedaban en el plano administrativo. A consecuencia de todo ello, los asuntos que han entrado a los juzgados vascos de lo social a lo largo de año han excedido ampliamente los previstos inicialmente por el [Consejo General del Poder Judicial](#). Al no haber sido atendidas las demandas de nuevas unidades judiciales para hacer frente a esta situación, el tiempo de respuesta se ha triplicado con respecto al año pasado. Ha continuado llegando al Ararteko la insatisfacción que ello genera a ambas partes, siendo la social la más perjudicada por los retrasos, al haber sido suprimidos los salarios de tramitación.
- Las quejas recibidas en relación con los **Registros Civiles** dan cuenta del incremento a lo largo del año de su carga de trabajo, que no se ha visto compensada por un aumento de los medios a su servicio, lo que inevitablemente ha repercutido en sus tiempos de pendencia. Las nuevas funciones que en este ámbito han sido atribuidas a notarios y registradores de la propiedad, lejos de constituir un alivio, han agravado el problema, tanto por la avalancha de casos que ha provocado en materia de nacionalidades, como por incompatibilidad entre los diversos aplicativos informáticos.

5.3. Un año más hemos de esperar que la Oficina Judicial y Fiscal, una vez esté implantada en todos nuestros partidos judiciales, contribuya a optimizar los medios con los que ir superando esta situación. Reiteramos en todo caso lo que al respecto tenemos recomendado en nuestros anteriores informes, y en particular por lo que se refiere al trabajo con incentivos e indicadores que promuevan la excelencia y la calidad, así como a la implantación del expediente electrónico. En este contexto, resulta esencial la transferencia de las Secretarías Judiciales, habida cuenta de sus funciones directivas y organizativas sobre el resto del personal de los juzgados y tribunales. Con ello, además, se impulsaría el euskera en los tribunales, cuya promoción cuenta desde finales de año con una valiosa herramienta en el programa *Auzia euskaraz*.

5.4. Un tema que preocupa particularmente a esta institución, por su incidencia en la calidad democrática del sistema, es la **criminalización de la protesta social**. A lo largo del año, se han dirigido por tal motivo al Ararteko movimientos y colectivos ecologistas, de derechos de las personas inmigrantes, de personas afectadas por las ejecuciones hipotecarias, por la paz y contra el militarismo, vecinales y altermundistas. Protestaban porque la Ertzaintza hubiera considerado delictivas algunas de sus conductas de resistencia pacífica que los Juzgados, posteriormente, archivaban o calificaban de falta. Más allá de su satisfacción por tales resoluciones judiciales, planteaban que éstas no habían evitado que, entre tanto, sus actos hubieran sido desproporcionadamente reprimidos y sus miembros detenidos como delincuentes, por lo que solicitaban un ajuste de los criterios policiales a los judiciales en esta materia.

El problema viene siendo señalado por el Ararteko en sus últimos informes al Parlamento, habiendo sido tratado en su [Recomendación general 7/2011, de 28 de octubre](#), sobre el sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales.

La preocupación aumenta en esta ocasión, sin embargo, por tres motivos:

- Por un lado el hecho en sí de que, a pesar de nuestras recomendaciones, la queja haya seguido siendo planteada de forma **reiterada** a lo largo de todo el año, y por **iniciativas ciudadanas** de tan diversa índole.
- Por otro, porque entronca directamente con el problema detectado por la **Junta de Jueces de Instrucción de Bilbao**, que en su sesión de 12 de febrero de 2013 puso de relieve, por unanimidad, *el notable incremento que se ha producido en la puesta a disposición de detenidos en el Juzgado de Guardia por hechos que son constitutivos de falta; de tal suerte que tras la lectura del atestado el Juez de Guardia acuerda la inmediata puesta en libertad de una persona que ha sido detenida durante un periodo de tiempo. Ante la gravedad del problema se ACUERDA poner en conocimiento de las policías afectadas a los efectos oportunos.*
- Por último por las **reformas legislativas previstas en materia de Seguridad Ciudadana, nuevo Código Penal y nueva Ley Procesal Penal**, que como denunció la Cumbre Social Vasca a finales de año ante la Sede del Tribunal Superior de Justicia, limitan la actuación de la abogacía en la defensa de la ciudadanía, restringen la revisión judicial de las actuaciones policiales y suponen una disminución del control jurisdiccional al dejar en manos de la autoridad gubernativa la represión de conductas que pueden considerarse molestas al poder, pese a ejercitarse cívica y pacíficamente.

Es necesario, a juicio de esta institución, conjurar el peligro de deriva autoritaria que todo ello conlleva para el sistema, lo que requiere que la Policía Vasca, lejos de criminalizar la disidencia no violenta, garantice su libre expresión. Situada en este marco, la clásica ponderación entre bienes jurídicos en juego, a la luz de los principios de proporcionalidad y necesidad, debe llevar a distinguir las conductas violentas o que entrañen peligro para personas o bienes de aquellas muestras de descontento social que, aun suponiendo

desobediencia o resistencia pasiva, se ajusten, sin embargo, al repertorio de la acción no violenta. Nuestros tribunales han desarrollado una amplia doctrina jurisprudencial al respecto, presidida por criterios garantistas que nuestras fuerzas del orden deben tener presentes en todo momento.

5.5. La **mediación extra e intrajudicial** ha sido uno de los ámbitos que mejores noticias ha deparado a lo largo del año. Su práctica está consolidada en materia penal y de familia, existiendo un interesante proyecto en Bilbao en el campo de lo social. El esperado [Reglamento de desarrollo de la Ley 5/2012](#), de Mediación en asuntos civiles y mercantiles ha dado luz verde a cuatro aspectos clave del Estatuto del Mediador: su formación, la creación de un Registro de Mediadores –dependiente del Ministerio de Justicia–, el aseguramiento de su responsabilidad y la promoción de un procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos. Sigue siendo necesario en todo caso potenciar su empleo por parte de los y las jueces, para lo que representa una valiosa herramienta la “[Guía para la mediación intrajudicial](#)”, que ha editado el Consejo General del Poder Judicial. Por último, resulta muy positiva la constitución en Euskadi, a instancias del [Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación](#) reunido en Donostia, de un denominado Punto Neutro en torno al cual impulsar la cultura de la mediación entre los y las profesionales de los diversos colectivos que trabajan en el campo del derecho.

5.6. Es necesario modificar el modo en que las personas son convocadas a las diligencias judiciales en que deban de participar, de manera que **las citaciones desempeñen satisfactoriamente la función informativa** que están llamadas a cumplir. La actual estandarización de la plantilla, sin embargo, resulta disfuncional a tales efectos pues, en vez de informar del asunto sobre el que versa el procedimiento, únicamente señala su encaje en la ley; y ni siquiera lo hace a través del artículo que lo regula, sino del capítulo o sección en que éste se inserta, lo que resulta claramente insuficiente, por sí mismo, para que la persona conozca para qué está siendo citada. El problema es menor en el caso de las partes, pues cabe esperar que conozcan el motivo de los pleitos que tengan pendientes. Los testigos, por el contrario, desconocen en muchas ocasiones la existencia del procedimiento, por lo que precisan saber cuáles son los hechos sobre los que han de declarar. Sirva como ejemplo la queja interpuesta por una autoridad de la Universidad del País Vasco, quien recibió una citación para acudir como testigo a un juicio sobre cuyo objeto no se le indicaba sino lo siguiente: *Hecho denunciado: De las falsedades y otros y leyes especiales*. Según exponía, no supo de qué acusación se trataba hasta que, personado en las oficinas judiciales, le indicaron que era la dirigida contra otros dos profesores, miembros del equipo decanal, por el hecho de que alumnos de su Facultad hubieran sido examinados a pesar de estar deportados por su relación con el terrorismo.

5.7. Por las razones expuestas al hablar del contexto social y normativo de nuestra intervención, el servicio de **Justicia Gratuita** ha experimentado este año un deterioro, lo

que ha tenido su reflejo en las quejas recibidas en el área. Más allá de la solución puntual de los problemas planteados, la mejora de la actual situación requiere una actuación decidida de los poderes públicos, al menos en los siguientes aspectos:

- Es preciso **superar la incertidumbre** en que actualmente se encuentran las y los profesionales de la abogacía, obligados a actuar sin conocer en algunos casos si van a poder percibir cantidad alguna por su trabajo, o sabiendo incluso que no será así.
- La actual normativa ha provocado un incremento masivo de expedientes, muchos de los cuales no se finalizan, así como mayores dificultades de tramitación por la gran cantidad de documentación a presentar. Para que ello no produzca el colapso de los **Servicios de Orientación Jurídica**, es preciso reforzar sus medios humanos y materiales, incluyendo unas dependencias que permitan a su personal realizar el trabajo en unas condiciones adecuadas y favorezcan el servicio público a la ciudadanía.
- En términos de **calidad**, hemos de insistir en que la intervención del abogado o abogada en el Turno de Oficio representa una función social desarrollada por cuenta de la Administración, que de esta forma garantiza el acceso de la ciudadanía a la Justicia en igualdad de condiciones. En consecuencia, si bien su celo profesional ha de ser –y lo es en la inmensa mayoría de los casos– el mismo que si actuara por designación particular, no es igual la importancia que adquiere la reparación de los perjuicios que pudieran causar sus errores profesionales, en la medida en que existe un componente social en la garantía de calidad del servicio que presta. Dicha garantía se vería vacía de contenido si, en un plazo razonable, la persona eventualmente perjudicada no se viera resarcida, lo que en última instancia requiere que el Colegio, la compañía aseguradora y el profesional cumplan diligentemente los deberes que a tales efectos les asigna la Ley del Contrato del Seguro.

capítulo

cap. 6.

Medio ambiente



1.

El área en cifras

El área de medio ambiente incluye las reclamaciones que hacen referencia a las afecciones por las distintas categorías de contaminación que afectan al suelo, agua, aire, flora y fauna. En total el número de expedientes de queja es 109. Estos se distribuyen por subáreas siguiendo un criterio material que hace referencia al tipo de afección medio ambiental denunciada: contaminación acústica, atmosférica, del suelo y agua y otros agentes contaminantes. También se diferencian las reclamaciones relativas al control ambiental y al ejercicio de los derechos a la información y a la participación ambiental.

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

– Contaminación acústica.....	70
– Contaminación electromagnética.....	9
– Control ambiental.....	8
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo.....	6
– Otras contaminaciones medioambientales.....	5
– Información y participación ambiental.....	4
– Residuos y vertidos.....	3
– Contaminación atmosférica.....	2
– Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna	2

Por administraciones afectadas, los podemos agruparlo de la siguiente manera:

– Administración local.....	80
– Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco).....	10
– Administración foral.....	1

Respecto al estado de la tramitación y su resultado:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
207	125	70	51	19	–	12

El mayor número de las cuestiones recibidas se debe a la contaminación acústica. Los focos de estas fuentes de contaminación acústica son principalmente las actividades recreativas, industriales o las infraestructuras. La contaminación atmosférica continúa siendo una fuente de preocupación para los ciudadanos que residen de entornos urbanos cercanos a polígonos industriales. También durante el 2013 hemos realizado diversas actuaciones respecto a la contaminación electromagnética proveniente de antenas de telefonía móvil y de redes wifi. Hemos continuado el seguimiento a cuestiones iniciadas en años anteriores como las

afecciones que puede implicar la extracción de las reservas de gas no convencional mediante la fracturación hidráulica, la contaminación del agua para el abastecimiento en Barakaldo o sobre la implantación de nuevos parques eólicos.

En relación con el grado de eficacia del Ararteko en esta área debemos considerar que se ha incrementado el número de resoluciones del Ararteko sobre el medio ambiente. Durante el 2013 se han publicado 14 resoluciones, que pueden consultarse en el apartado correspondiente de [nuestra página web](#), en las que planteamos recomendaciones, sugerencias y conclusiones sobre diversos problemas.

Sobre el impacto de la labor del Ararteko en esta área podemos destacar nuestra intervención respecto al control administrativo de los locales de jóvenes. Sobre esta cuestión se han elaborado varias resoluciones, se ha realizado una jornada conjunta con Eudel y está prevista la elaboración de un documento de síntesis con propuestas para los ayuntamientos ([ver cap. IV.5.2.](#)). También queremos destacar nuestras propuestas para favorecer la remisión de la información ambiental dentro de unos plazos de tiempo razonables. Hay que mencionar que se han resuelto varias reclamaciones en las que se denunciaban los impedimentos para acceder a información ambiental que obraba en poder de la administración. Podemos constatar el incrementado del número de reclamaciones en las que, a instancia del esta institución, se han puesto los medios para solucionar los problemas de ruidos que generan actividades recreativas ubicadas en suelo urbano. Asimismo mencionaremos la respuesta positiva dado por el [Ayuntamiento de Berango](#) respecto a un local de jóvenes, el [Ayuntamiento de Legorreta](#) respecto a una actividad sin licencia o el [Ayuntamiento de Erandio](#) respecto a las molestias que producía un bar. El [Ayuntamiento de Zumaia](#) y el de [Mallabia](#) han propuesto realizar una serie de medidas de control del ruido provenientes de polígonos industriales colindantes con viviendas. Por otro lado, en una anterior [resolución](#), el Ararteko planteó al Departamento de Agricultura de la [Diputación Foral de Bizkaia](#) la necesidad de concertar un plan de actuación para evitar que las gaviotas que nidifican en los entornos urbanos puedan ocasionar efectos perjudiciales para la salud y la seguridad de las personas. En su contestación, la Diputación Foral de Bizkaia manifestó su conformidad con la resolución del Ararteko, a quien informó del plan que tiene previsto implementar junto con el Departamento Foral de Medio Ambiente.

2.

Quejas destacadas

2.1. Información y participación ambiental

La institución del Ararteko continúa recibiendo reclamaciones relacionadas con un correcto ejercicio del derecho de acceso a la documentación pública. Esta cuestión ha dado

lugar a la [Recomendación general del Ararteko 6/2010](#), de 30 de diciembre, sobre transparencia y derecho de acceso a la documentación pública, en la que recogimos un conjunto de principios y recomendaciones para garantizar su adecuado. Las disfunciones de este derecho son relevantes puesto que su correcto ejercicio resulta instrumental para el ejercicio de otros, como son el de la participación ciudadana o el de la tutela judicial efectiva. Sin duda es en el área del medio ambiente donde este derecho de acceso a la información cobra una apreciable importancia. El [Convenio de Aarhus](#), su posterior ratificación por nuestro Ordenamiento jurídico y su reconocimiento en el Derecho comunitario sirven de muestra del interés general sobre la transparencia sobre cuestiones medioambientales.

Recientemente hemos dictado dos resoluciones sobre esta cuestión que merecen ser destacadas. Ambas actuaciones traen causa en el retraso que ha observado una asociación ecologista de Mutriku en dos solicitudes de acceso a documentación medio ambiental en poder de la administración pública. En este caso, la información había sido requerida al [Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial](#) del Gobierno Vasco, y estaba relacionada con diversos aspectos del impacto al medio natural de las obras previstas en el Plan Especial del Puerto de Mutriku. El Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial nos ha expuesto el proceso para dar respuesta a las solicitudes de información mencionadas. Con carácter general, las solicitudes son atendidas por orden de recepción y, en momentos puntuales, según urgencias y prioridades de resolución. En este caso, el Departamento señala que ha mantenido diversas comunicaciones con estas asociaciones mediante las que se ha podido remitir información y documentación sobre el puerto de Mutriku. En ese contexto alegaba que, para el caso concreto que se hacía referencia en las reclamaciones, la carga de trabajo existente no había hecho posible dar una respuesta a la solicitud de información requerida dentro de los plazos legales. Con posterioridad la asociación reclamante nos ha informado de que se ha mantenido una ulterior reunión en la que se abordaron de manera general algunos aspectos sobre esta cuestión. Tras esa reunión nos ha confirmado que se ha recibido uno de los informes requeridos y estaba pendiente la respuesta a la otra solicitud. Tras analizar esa información, y comprobar la respuesta efectiva del Departamento de Medio Ambiente a parte de la documentación requerida, el Ararteko ha dictado sendas resoluciones en las que recordamos algunos de los principios recogidos en nuestra recomendación general sobre transparencia y acceso a la información pública. En ambas insistimos en la obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información ambiental de forma rápida, preferente y dentro del plazo de un mes previsto en la [Ley 27/2006, de 18 de julio](#), por la que se regulan los derechos de acceso a la información medio ambiental, participación pública y justicia en materia de medio ambiente legislación. Para poder cumplir ese plazo, fundamental para el ejercicio de otros derechos como el de la participación en las decisiones públicas, las administraciones públicas vascas deben dotarse de los medios técnicos y electrónicos suficientes. En todo caso hemos recogido la buena práctica del Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco de mantener reuniones informativas con las asociaciones ecologistas o ciudadanas interesadas

en determinados cuestiones o conflictos medioambientales. Por ello, de forma complementaria a esta obligación legal, resulta de interés buscar fórmulas alternativas para hacer llegar información suficiente y favorecer la participación de las asociaciones interesadas en temas ambientales.

2.2. Control ambiental

Esta sección hace referencia a los procedimientos administrativos seguidos para evaluar el impacto ambiental de los planes, proyectos y actividades incluyendo la evaluación del impacto ambiental, la autorización ambiental integrada y las licencias de actividad clasificada o las actividades comunicadas.

■ **Planta de refino de petróleo en Muskiz.** Hemos continuado recibiendo reclamaciones de varias asociaciones vecinales y ecologistas que trasladan su preocupación por las posibles afecciones para el medio ambiente y para la salud de las personas que pueden derivar del funcionamiento de una planta de refino de petróleo de Petronor SA. Por otro lado, exponen las dificultades que a su juicio persisten para informarse sobre la inspección ambiental y para poder participar en las decisiones y medidas de control ambiental que siguen las administraciones competentes. Sobre esta cuestión conviene recordar la [resolución del Ararteko de 24 de septiembre de 2012](#) sobre el control ambiental en una planta de refino de petróleo. En nuestras conclusiones planteamos que el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco debe dar el trámite que pueda corresponder a las reclamaciones que reciba por molestias, daños a la salud de la población y afecciones al medio ambiente urbano. También planteábamos que resultaría de especial interés que las administraciones concernidas por esta cuestión, en especial Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco, establezcan algún mecanismo de participación ciudadana (mesa, foro u otro formato) para el seguimiento de las afecciones ambientales y a la salud de la población. En este foro deberían estar siempre presentes representantes de la actividad industrial y de las asociaciones, organizaciones o grupos que tengan por objeto la protección del medio ambiente. Sobre la creación de una mesa sobre Petronor para favorecer la información y la participación ambiental hemos mantenido una reunión con la Dirección de Calidad Ambiental del Gobierno Vasco, estando pendiente una respuesta que concrete su valoración. Hay que hacer mención a la iniciativa parlamentaria sobre esta cuestión. La Comisión de Medio Ambiente y Política Territorial, en la sesión celebrada el día 18 de noviembre de 2013, ha aprobado la [Proposición no de Ley 181/2013, sobre las actividades de Petróleos del Norte SA en Muskiz, Abanto y Ciérvana y Zierbena](#). En esa resolución se instaba al [Ayuntamiento de Muskiz](#) a activar la mesa de seguimiento existente relativa a las afecciones ambientales y a la salud de la población, garantizando la participación de todos los agentes implicados (mencionada únicamente a *“fuerzas políticas y empresa”*). Sin perjuicio de la solución final que promuevan las administraciones afectadas, en nuestra resolución señalábamos que esta mesa debe incluir,

junto a los órganos administrativos competentes para el control ambiental, un representante de la entidad industrial y un representante de las asociaciones vecinales o ecologistas, en especial aquellas surgidas o ubicadas en torno al proceso ambiental. En estos procedimientos la constitución de una mesa de encuentro en la que participen las partes interesadas sirve como instrumento de difusión de la información ambiental y un cauce para la presentación de propuestas, denuncias u otras reivindicaciones.

- Sobre el control ambiental de algunas sustancias químicas emitidas en la atmósfera mencionamos una consulta recibida sobre la normativa respecto a la calidad del aire que regula las inmisiones y emisiones de benceno y tolueno. En el caso de los compuestos orgánicos volátiles (COV) actualmente solo aparece regulado un valor de inmisión para el benceno en el [RD 102/2011 que regula la calidad del aire](#). El valor límite de protección de la salud humana, que deben controlar la red de cabinas de medición de la calidad del aire, es el de 5 microgramos/m³ (µg/m³) de media anual. Otra cuestión hacía referencia a los picos de benceno que puedan detectar las cabinas de medición del aire. Estos casos pueden derivar en exposiciones agudas por concentraciones puntuales provenientes de algún proceso industrial. Hay que mencionar que el Gobierno Vasco ha previsto el control de las incidencias/emergencias ambientales y evaluación de riesgos sanitarios en el caso de exposiciones agudas mediante una [unidad móvil](#).

Sobre estas exposiciones agudas a los COV actualmente no existe ninguna normativa europea que regule unos valores límites, salvo la referida media anual de benceno. En todo caso conviene precisar que la [Dirección de Salud Pública del Gobierno Vasco](#) ha utilizado en algún incidente como referencia la normativa de la [Agencia para sustancias tóxicas y registro de enfermedades de Estados Unidos \(ATSDR\)](#). Esta Agencia prevé unos niveles para exposiciones agudas de personas a benceno para exposiciones accidentales. Sobre los focos de emisión de COV hay que precisar que la fuente principal de producción de estas inmisiones del benceno es el tráfico en los núcleos urbanos. En algunos casos estas emisiones de COV pueden provenir de fuentes industriales. En estos casos, los límites deben recogerse en las respectivas autorizaciones ambientales integradas incorporando unos valores límite de emisión u otros parámetros o medidas técnicas equivalentes. Recientemente se ha aprobado el [Decreto 1/2013, de 8 de enero](#), sobre instalaciones emisoras de compuestos orgánicos volátiles. En el caso del Tolueno no existe en nuestro ordenamiento jurídico ninguna norma que venga a regular los niveles de inmisión o emisión. La única norma que puede servir de referencia en la que se utiliza en el marco de prevención de riesgos laborales. Es importante señalar que en la [resolución del Ararteko sobre la actividad industrial de refino de petróleo Petronor](#) indicábamos que las comunidades autónomas pueden regular normas adicionales de protección respecto a los valores límites de emisión y calidad del aire de los fijados por la Administración del Estado para algunas las sustancias contaminantes más peligrosas. Para ello el Gobierno

Vasco debería tener en cuenta la evaluación de riesgo y la determinación de una estrategia para su limitación. Por ello proponíamos al Gobierno Vasco que valorase regular unos valores límites para exposiciones agudas de aquellos compuestos orgánicos volátiles más perjudiciales para la salud, como es el caso del benceno.

- **Fracturación Hidráulica en Euskadi.** La técnica de extracción del gas natural mediante fracturación hidráulica conocida como fracking continúa siendo uno de los principales focos de atención y de preocupación de las asociaciones ecologistas. Esta institución elaboró una resolución, de 19 de noviembre de 2012, sobre [la extracción de gas de yacimientos no convencionales](#). En esa resolución concluíamos que, teniendo en cuenta los distintos impactos medioambientales, riesgos para la salud pública y huella de carbono que pueden generar la fracturación hidráulica respecto al sistema convencional de extracción de gas, era necesario que, antes de comenzar la fase de exploración y explotación, las administraciones públicas competentes aprobasen una moratoria en la ejecución de esos proyectos. Esa moratoria debería estar vinculada a una valoración económica, social y ambiental de la decisión estratégica de obtener este recurso natural de los yacimientos no convencionales. Junto con una serie de conclusiones sobre esta cuestión, recogimos la recomendación 84/2012, de 19 de noviembre, dirigida a los Departamentos de Industria y de Medio Ambiente del Gobierno Vasco. En concreto, se instaba a iniciar un proceso de revisión de la [Estrategia Energética de Euskadi 2020](#) para poder incluir una adecuada evaluación ambiental de la exploración y explotación de los yacimientos de gas natural localizados en el País Vasco. Esa decisión y su valoración ambiental deben incorporar un debate social, transparente y abierto, para lo cual sugerimos la creación de una mesa sobre el gas no convencional. Asimismo, consideramos conveniente propiciar, en los distintos ámbitos competenciales, una regulación exhaustiva de la técnica de exploración y explotación de los yacimientos no convencionales de hidrocarburos. También los poderes públicos deberían regular, de forma específica, la necesidad de evaluar el impacto ambiental de las actividades requeridas para la exploración y explotación de los yacimientos de extracción de gas no convencional.

Tras la resolución mencionada recibimos un informe del anterior Director de Energía y Minas. En ese escrito se trasladaba la valoración del anterior equipo de gobierno. El documento insistía en la naturaleza exploratoria de los sondeos realizados, exploraciones necesarias para determinar la viabilidad técnica, económica y ambiental de la explotación de gas no convencional. El informe tampoco compartía la necesidad de una evaluación ambiental estratégica de la Estrategia Energética de Euskadi 2020 en los términos de la legislación ambiental. Por el contrario, la resolución del Ararteko trataba de proponer elementos para un debate y evaluación ambiental de la decisión estratégica de la explotación de los yacimientos de gas natural no convencional. Para ello planteábamos la oportunidad que podía suponer la revisión de la estrategia energética, en la medida que podría posibilitar un debate

social, transparente y abierto, respecto a la utilización del gas no convencional en Euskadi. Respecto al ámbito de decisión del [Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial](#) del Gobierno Vasco exponíamos la necesidad de la evaluación ambiental estratégica del plan denominado Estrategia Energética de Euskadi 2020.

En esos términos hemos solicitado en octubre de 2013 la opinión de los actuales responsables del [Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad](#) y [Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial](#) del Gobierno Vasco del Gobierno Vasco sobre las recomendaciones mencionadas, con el objeto de poder hacer una adecuada valoración de su cumplimiento. Hasta la fecha hemos recibido respuesta del Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial en la que considera que la 3E2020 ha sido aprobada conforme a lo dispuesto en la normativa de aplicación. No obstante atendiendo a la recomendación del Ararteko si resulta revisar o modificar su contenido el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial analizara el sometimiento del plan al procedimiento de evaluación ambiental estratégica atendiendo a la nueva normativa y jurisprudencia al respecto.

- Los parques eólicos y el consenso social e institucional sobre las energías renovables. Un grupo de personas acudieron a esta institución para poner en nuestra consideración las actuaciones del entonces Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo respecto a la tramitación administrativa seguida para la autorización de algunos parques eólicos en Euskadi durante el año 2011. En concreto, la reclamación planteaba la falta de una respuesta adecuada a las alegaciones formuladas y la ausencia de comunicación a los interesados en el caso de la tramitación de la autorización del parque eólico de Jesuri entre Orozko y LLodio. Por otro lado, de forma complementaria, se trasladaba otra cuestión de alcance general sobre la política energética del Gobierno Vasco. Las reclamaciones recibidas planteaban su preocupación por la proliferación de parques eólicos de menor potencia en nuestra comunidad autónoma, no previstos en el ámbito del [Plan Territorial Sectorial de la energía eólica](#) en la Comunidad Autónoma del País Vasco, aprobado por [Decreto 104/2002, de 14 de mayo](#). La existencia de estos mini parques eólicos, junto con otra serie de cuestiones sobre esta fuente de energía renovable, suponían la necesidad de revisar la planificación territorial sectorial de la energía eólica en el País Vasco. Tras analizar la reclamación y la información remitida por el Departamento de Industria hemos elaborado una resolución en la que analizamos el trámite seguido para dar respuesta a las alegaciones presentadas en el expediente de autorización del parque eólico y el derecho a obtener de la administración una respuesta razonada. También hemos valorado las perspectivas para la revisión de la planificación territorial de la energía eólica y el consenso social e institucional que requiere el impulso de las energías renovables. En esa resolución planteamos que las administraciones públicas deben dar una adecuada respuesta a las alegaciones presentadas en los trámites de información pública ya que la omisión de una respuesta expresa y adecuada a las alegaciones puede suponer indefensión para las personas

que alegan. Por otro lado, el Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco, junto con el resto de administraciones concernidas, deben continuar con el impulso en Euskadi de la planificación estratégica energética promoviendo medidas de fomento efectivas de las energías renovables, en general, y de la energía eólica, en particular, que hagan posible el cumplimiento de los objetivos señalados en la [Estrategia Energética de Euskadi 2020](#). En esa labor de planificación energética, las administraciones públicas vascas deben continuar promoviendo el consenso social, institucional y ciudadano sobre la energía eólica, conforme a criterios medioambientales, y dentro del marco de los objetivos estratégicos de incremento de cuota de energías renovables para el 2020.

2.3. Contaminación acústica

La actividad que mayor número de reclamaciones ante el Ararteko ha sido la que derivada del uso de los locales de jóvenes. También, se repiten las molestias generadas por establecimientos de hostelería –por el uso de equipos musicales, puertas abiertas, etc.– o sociedades gastronómicas. Asimismo se han incrementado las quejas relacionadas con las actuaciones que se realizan en el exterior como conciertos y actividades que se realizan en plazas y espacios públicos en diferentes localidades. En este sentido, reseñar que este tipo de quejas hacen referencia a diferentes actividades o actuaciones socioculturales (como conciertos, teatro, actividades navideñas que propician la instalación de pista de hielos, etc.) que para su celebración requieren plataformas o escenarios que se colocan en las calles de nuestros municipios. En estos casos, se pone de manifiesto las molestias de ruido que generan los altavoces que se colocan en las fachadas de sus edificios y el bullicio que se genera en las inmediaciones de la zona. Cabe destacar que en la mayoría de los casos este tipo de actividades se realizan en horario diurno. En cuanto a horarios de cierre destacar que el [Ayuntamiento de Irun](#), a raíz de las varios expedientes tramitados en la institución, ha tomado las medidas pertinentes para evitar que los clientes de los establecimientos de hostelería saquen sus consumiciones al exterior. También se plantean las molestias ocasionadas por animales en suelo urbano residencial.

Por otro lado, cabe destacar que año tras año aumentan significativamente las quejas y consultas relacionadas con quejas por ruidos vecinales. En principio, hay que considerar que esta cuestión debe dirimirse mediante los mecanismos propios para la resolución de los conflictos entre particulares. En todo caso hemos realizado alguna petición de información para conocer el ámbito de intervención municipal al respecto. En estos casos, los técnicos municipales realizan mediciones en las viviendas y han informado sobre el resultado de esas pruebas a los vecinos afectados. En anteriores ocasiones hemos señalado que, a nuestro juicio, la Ley de Ruido permitiría a las administraciones locales intervenir para garantizar unos objetivos de calidad acústica incluso en las actividades domésticas que exceden de esos límites y, en todo caso, establecer una regulación propia para proporcionar mecanismos de resolución del conflicto.

2.4. Contaminación del suelo e hídrica

Una plataforma ecologista ha vuelto a plantear la [situación de la calidad de las aguas de consumo provenientes del pantano de Oiola en Barakaldo](#) tras un nuevo incidente en noviembre de 2012 que obligó a suspender su conexión con la red de suministro de agua para el consumo humano. El objeto de la reclamación hace referencia a la respuesta dada por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco a los escritos presentados por la Plataforma tras ese nuevo incidente solicitando tomar nuevas medidas para controlar la calidad de las aguas de consumo procedentes de Oiola. Para ello solicitan convocar el órgano de seguimiento de control de contaminación por un plaguicida (hexaclorociclohexano HCH) y mejorar la información remitida sobre los controles analíticos del agua. Hemos intervenido con anterioridad en relación con esta cuestión mediante la [resolución del Ararteko, de 19 de marzo de 2012](#), sobre las medidas tomadas para garantizar la calidad del agua del embalse de Oiola. En esta resolución recordábamos la obligación de dar información puntual, suficiente, y actualizada a la Plataforma sobre la gestión de la calidad del agua del embalse de Oiola. Asimismo le indicábamos el Departamento de Salud que propiciase mecanismos de participación y sistemas de información en relación con la gestión de la calidad de las aguas de consumo. Respecto al control de calidad planteábamos la necesidad de comprobar y justificar el cumplimiento de los parámetros fijados en el protocolo y evaluar la presencia de HCH como sustancia peligrosa prioritaria en el pantano de Oiola para interrumpir o suprimir su presencia. En la respuesta dada a esta reclamación el Departamento de Salud nos informó de las contestaciones remitidas a la plataforma sobre los controles analíticos del agua. Asimismo, nos dio cuenta de que estaba prevista una reunión de la subcomisión técnica de seguimiento de la contaminación para valorar la situación después de pasar casi un año sin la presencia de HCH en el agua del embalse. A esa reunión fue convocada finalmente la Plataforma. En la resolución concluimos que el Departamento de Salud estaba poniendo los medios para garantizar los mecanismos de participación y de acceso a la información que mencionábamos en nuestra anterior resolución. En todo caso, le proponíamos valorar las eventuales medidas que fueran requeridas para comprobar la ausencia de HCH tanto en el agua como en la biota y sedimentos del pantano de Oiola. Sobre el acceso a la información de la calidad de las aguas, el Departamento de Salud debía continuar remitiendo la información obtenida y facilitar la asistencia técnica suficiente para garantizar una adecuada comprensión de los datos obtenidos.

2.5. Contaminación electromagnética

El Ararteko ha tramitado dos quejas en la que tratamos la problemática suscitada por los campos electromagnéticos que generan las conexiones inalámbricas mediante wifi de los ordenadores utilizados por el [programa Eskola 2.0 del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco](#). Un grupo de padres y madres de Laudio/Llodio y el Consejo Escolar de la Herri Eskola de Lezo habían solicitado al departamento de Educación la posibilidad de conectarse mediante cable para reducir la expo-

sición a los campos electromagnéticos que genera la conexión inalámbrica. Su propuesta fue desestimada por el Departamento de Educación. Mediante la [Resolución del Ararteko de 4 de abril de 2013](#) pedimos al Departamento que revisara los requisitos de acceso al programa educativo Eskola 2.0 e implementara medidas que permitan reducir los niveles de emisión de radiofrecuencias para desarrollar dicho programa. Debía favorecer, además, la participación de las personas afectadas y tener en cuenta distintos aspectos, como son los posibles riesgos para la salud humana de la exposición a largo plazo a los campos electromagnéticos de radiofrecuencia, entre las que se incluyen las redes inalámbricas.

Desde el Ararteko manifestamos que, si bien las redes wifi generan campos electromagnéticos de radiofrecuencia, las emisiones son a niveles muy bajos y la comunidad científica no ha acreditado que puedan afectar a la salud de las personas. Además, las mediciones realizadas por el Departamento de Educación en dos centros escolares que utilizan redes wifi no excedían de los límites legales. En todo caso, éste es un debate que continúa abierto en la actualidad. Existen pronunciamientos y recomendaciones de organismos internacionales que apelan a extremar las garantías. Es el caso de la [Resolución 1815 de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa](#), que recomienda reducir los niveles de exposición por debajo de límites vigentes y dar preferencia al cableado en las conexiones a Internet de los centros de enseñanza. Aun no siendo vinculante, esta resolución debe ser tenida en cuenta por los poderes públicos. También el Parlamento Vasco aprobó, por unanimidad, una [Proposición no de Ley de 5 de octubre de 2011](#) en la que instaba al Gobierno Vasco a adherirse a la Resolución 1815 de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa.

En respuesta a nuestra recomendación, el Departamento de Educación asegura que vela por la máxima seguridad tanto de los alumnos y alumnas como del resto del personal de los centros educativos. Considera que, a día de hoy, no está científicamente probado que los campos electromagnéticos de radiofrecuencia emitidos, en niveles muy bajos, produzcan efectos adversos en la salud de los niños y niñas. Añade que el programa Eskola 2.0 fue concebido para su desarrollo mediante redes wifi, debido a la propia naturaleza y concepto del programa, ya que permiten una mayor agilidad y organización flexible del aula. Por ello, El Departamento de Educación continúa apostando por el sistema de conexión wifi.

No obstante, siendo conscientes del grado de incertidumbre científica y de preocupación social en torno a los efectos para la salud a largo plazo, el Departamento de Educación ha considerado aconsejable actuar con base en el principio de precaución y adoptar una serie de medidas. En la actualidad permite, de forma excepcional, el acceso al programa educativo Eskola 2.0 mediante cable a aquellos centros que hayan cableado sus aulas, siempre y cuando garanticen la seguridad y disponibilidad del sistema. También ha acordado favorecer la reducción de los niveles de exposición de radiofrecuencias en los puntos de acceso wifi. Asimismo, indica que continuarán realizando mediciones y estudios complementarios que permitan un mejor seguimiento y control del cumplimiento de los parámetros deseados.

3.

Contexto social y normativo

El Parlamento Vasco ha aprobado la [Ley 2/2013, de 10 de octubre](#), de modificación de la Ley 16/1994, de 30 de junio, de Conservación de la Naturaleza del País Vasco. Esta Ley modifica el texto del artículo 17. 4 en los términos que recogía la anterior Ley de 1/2010, de 11 de marzo. La anterior disposición prohibía con carácter general las explotaciones mineras dentro de los límites y zonas de afección de los espacios naturales protegidos. La nueva Ley prevé que sean los instrumentos de planificación y gestión de los espacios naturales protegidos los que incluyan la prohibición de las actividades extractivas cuando resulten incompatibles con los valores ambientales que se protegen. La presente modificación de la Ley de Conservación de la Naturaleza del País Vasco responde a principios de actuación como: *“respetar lo realizado, corregir aquello que pueda poner en riesgo una evolución equilibrada del espacio y establecer cautelas para que potenciales nuevos desarrollos económicos no pongan en riesgo los valores a proteger, pero nunca cerrar el paso de una manera radical a potenciales desarrollos económicos de los espacios naturales protegidos.”* La controversia surgida en torno a la extracción del gas natural mediante la facturación hidráulica y la propuesta de prohibir esta técnica en los espacios naturales protegidos ha sido planteada por la proposición de ley de las [Juntas Generales de Álava](#) en el debate de esta ley. Esta propuesta ha sido rechazada al considerar que tal prohibición resultaría genérica. La nueva disposición trata de evitar que se realicen actividades, usos y técnicas contrarias al espacio que se protege mediante la regulación de los propios planes de ordenación. De modo que sólo se puedan realizar las actividades previstas en el plan, incluidas determinadas técnicas de extracción de los recursos, cuando resulten compatibles con los valores que determinen la protección de estos espacios.

La normativa estatal aprobada este año es de entidad. Así mencionamos las siguientes normas. La [Ley 2/2013, de 29 de mayo](#), de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas. La [Ley 21/2013, de 9 de diciembre](#), de evaluación ambiental, que establece las bases que deben regir la evaluación ambiental de los planes, programas y proyectos que puedan tener efectos significativos sobre el medio ambiente.

Otras disposiciones: El [Decreto 453/2013, de 26 de noviembre](#), sobre la aplicación de lodos en suelos agrarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco, regula la gestión de los lodos resultantes del tratamiento de las aguas residuales en suelos agrarios. Esta regulación tiene como fines: proteger la salud de las personas, garantizar la seguridad alimentaria, prevenir efectos nocivos en el suelo, la vegetación, los animales y los seres humanos, y promover la utilización de lodos de depuradora de una forma que resulte en un beneficio agrícola o en una mejora ecológica.

El [Decreto 459/2013, de 10 de diciembre](#), sobre los vertidos efectuados desde tierra al mar. Entre otras cuestiones recoge las medidas administrativas en materia de autorización y

régimen ambiental de los vertidos efectuados desde tierra al mar con el fin de alcanzar los objetivos medioambientales, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4 de la Directiva 2000/60/CE, en el artículo 16 de la Ley 1/2006, de 23 de junio, de Aguas y en el Plan Hidrológico.

El [Decreto 449/2013, de 19 de noviembre](#), por el que se aprueba definitivamente la Modificación del Plan Territorial Sectorial de Ordenación de los Ríos y Arroyos de la CAPV (Vertientes Cantábrica y Mediterránea. Este decreto incorpora los nuevos criterios sobre protección contra inundaciones y de uso del suelo en función de su grado de inundabilidad. También se homologa el conjunto de los contenidos del Plan con las disposiciones de la Directiva Marco del Agua, 2000/60/CE de la Unión Europea y de la Ley 1/2006, de 23 de junio, de Aguas del Parlamento Vasco.

La inspección ambiental de las actividades industriales tras la modificación de la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación. Destacamos en este apartado la [Ley 5/2013, de 11 de junio](#), por la que se modifican la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación y la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados. Esta ley transpone la Directiva 2010/75/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre, sobre las emisiones industriales. Esta Ley ha sido desarrollada por el [Real Decreto 815/2013, de 18 de octubre](#), por el que se aprueba el Reglamento de emisiones industriales y de desarrollo de la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación. Entre otras cuestiones a destacar de esta legislación está la regulación de los requisitos mínimos para la inspección y para los informes de cumplimiento. Las Comunidades Autónomas son las competentes para adoptar las medidas cautelares y las de control e inspección. Los órganos competentes deben establecer un sistema de inspección medioambiental de las instalaciones cuyos resultados estarán a disposición del público.

La inspección ambiental debe realizarse conforme a las previsiones de la normativa de emisiones industriales mencionada en el Real Decreto 815/2013, de 18 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de emisiones industriales y de desarrollo de la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación. Los órganos competentes para realizar las tareas de inspección ambiental, en nuestro caso el [Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial](#) del Gobierno Vasco, deben disponer de un sistema de inspección ambiental propio para las instalaciones sujetas a autorización ambiental integrada (AAI) que garantice un adecuado nivel de comprobación del cumplimiento ambiental y recoja el análisis de toda la gama de efectos ambientales relevantes de la instalación sobre el entorno. Para este sistema de inspección ambiental las administraciones públicas competentes deben asegurar la adecuada y suficiente dotación de medios personales y materiales. Las labores de inspección ambiental en las instalaciones deben desempeñarse por inspectores ambientales que podrán estar asistidos por asesores técnicos y entidades colaboradoras. Los inspectores ambientales serán funcionarios adscritos al órgano que ejerza las competencias en materia de inspección ambiental. En el ejercicio de sus funciones gozarán de la condición de agentes de la autoridad. Todas

las instalaciones sujetas a AAI deben estar cubiertas por un plan de inspección ambiental. El plan de inspección ambiental debe incluir una evaluación general de los problemas de medio ambiente más importantes. También los planes deben establecer el procedimiento para elaborar los programas de las inspecciones ambientales y para realizar las inspecciones ambientales correspondientes.

Los programas de inspección ambiental deben elaborarse regularmente e incluir la frecuencia de las visitas de inspección a los emplazamientos para los distintos tipos de instalaciones. Las visitas programadas deben realizarse antes de un año del comienzo de la actividad. Este programa de inspección debe tener en cuenta que el período entre dos visitas in situ se basará en una evaluación de los riesgos de las instalaciones correspondientes. En el caso de las instalaciones que representen los riesgos más altos las visitas in situ programadas deben hacerse con una periodicidad que no superará un año y tres años en las instalaciones que planteen riesgos menores. Por otro lado la normativa recoge la previsión de las inspecciones ambientales no programadas para investigar denuncias graves sobre aspectos ambientales, accidentes graves e incidentes ambientales. Así mismo debe llevarse a cabo una inspección en los casos de incumplimiento de las normas.

Publicidad. Es importante destacar las obligaciones que recoge la normativa sobre la documentación de la labor inspectora, su notificación y publicidad. Las actas de inspección son documentos públicos que deben recoger el resultado de la visita in situ. Después de cada visita, los órganos competentes elaborarán un informe sobre la actuación realizada en el que incluirán las conclusiones relativas al cumplimiento de las condiciones de la autorización ambiental integrada por la instalación. Ese informe debe notificarse al titular en un plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que finalice la visita, para que realice las alegaciones que estimen convenientes, por un plazo de quince días. Asimismo en el caso de constatar cualquier eventual infracción de la legislación la notificación se efectuará sin perjuicio de la tramitación de un procedimiento sancionador. Con carácter previo al inicio del expediente sancionador la legislación prevé un supuesto para adoptar, de oficio o a instancia de parte, las medidas de carácter provisional que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer y evitar el mantenimiento de los riesgos o daños para la salud humana y el medio ambiente. Estas medidas provisionales se adoptarán basándose en un juicio de razonabilidad y eligiéndose aquella que menos dañe la situación jurídica del titular. Por otro lado, conforme a los principios de publicidad activa, los órganos competentes tienen obligación de publicar el informe de la actuación realizada en un plazo máximo de cuatro meses, sin más limitaciones que las establecidas en la [Ley 27/2006, de 18 de julio](#), por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente. Asimismo los planes y programas deberán ponerse a disposición del público, entre otros por medios electrónicos.

Plan de inspección ambiental de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Hay que mencionar que el [Plan de inspección y control ambiental 2011-2018](#) ha sido aprobado

por el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco mediante resolución de 10 de diciembre de 2012. Este Plan de inspección, en la medida que es previo al RD 815/2013, deberá adecuarse a las previsiones de la normativa de emisiones industriales mencionada sobre los requisitos de los programas de inspección, periodicidad de las inspecciones ambientales y publicidad de las actuaciones administrativas. Estas previsiones para las actividades industriales de mayor entidad los órganos competentes aplicarán las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas adoptadas de conformidad con la presente norma, a partir del 7 de enero de 2014.

4.

Otras actuaciones en el marco del plan de actuación

4.1. Actuaciones de oficio

La utilización de las lonjas comerciales como locales de reuniones y de ocio por grupos de personas jóvenes es una realidad emergente en nuestros municipios. Algunos estudios realizados en la CAV plantean que este tipo de uso de los locales se encuentra en fase de consolidación como un espacio prioritario de encuentro y ocio entre los jóvenes vascos. Este fenómeno está dando lugar a una serie de controversias sobre el correcto encaje de esta actividad de ocio con el control ambiental, la seguridad en las edificaciones y la prevención de riesgos que requieren estos locales.

Para poder realizar un análisis detallado de todas estas cuestiones, el Ararteko ha iniciado un expediente de oficio para recabar información sobre el contexto social y jurídico de esta incipiente actividad de ocio juvenil y de las distintas opciones municipales para controlar esta problemática. Todo ello con el objeto de poder establecer unos criterios y principios generales al respecto. Con este fin se ha considerado procedente recabar información sobre los distintos mecanismos municipales para la regulación del funcionamiento de este tipo de lonjas, las condiciones mínimas exigidas en cuanto a medidas de seguridad, higiene e insonorización. Junto a otras cuestiones de interés para este análisis como son las funciones de control e inspección, las actuaciones previstas por el consistorio en caso de recibir denuncias por parte de los vecinos colindantes y los servicios de información municipal de que disponen los usuarios, los titulares de la actividad y el resto de propietarios y vecinos colindantes.

4.2. Reuniones con asociaciones

Durante el 2013 hemos continuado con el objetivo de fortalecer las relaciones con las asociaciones vinculadas con el medio ambiente en el País Vasco. Este marco de colaboración se desarrolla mediante la presentación de reclamaciones

concretas, reuniones periódicas, jornadas de divulgación o mediante el uso de nuevas tecnologías como es el foro de medio ambiente del Ararteko.

Durante este año hemos mantenido contacto con más o menos intensidad con las siguientes asociaciones vecinales y ecologistas: [Greenpeace](#), [Ekologistak Martxan](#), [Ezpitsua](#), [Txipio Bai](#), [Eguzki](#), [Zain Dezagun Urdaibai](#), [Fracking Ez Araba](#), la [Coordinadora Anti Coke](#) y algunas asociaciones de la coordinadora vecinal del Bajo Kadagua.

El objetivo de las reuniones ha sido principalmente trasladar a estas organizaciones no gubernamentales una serie de propuestas de actuación en relación con el medio ambiente, en especial con el ejercicio del derecho de acceso a la información y a la participación medio ambiental. También les hemos dado traslado de la posibilidad de participar en el [foro de medio ambiente](#) del Ararteko. Durante el año 2013 el área de medio ambiente continúa participando en el blog sobre el medio ambiente del Ararteko. Este foro se propone como un lugar de reflexión con las asociaciones cuyo ámbito de actuación sea el medio ambiente y con la ciudadanía en general sobre cuestiones de alcance ambiental en especial referidas al derecho de información y a la participación ambiental. A lo largo del 2013 son 14 las asociaciones que forman parte de esta iniciativa.

4.3. Reuniones con administraciones y servicios

La Consejera de Medio Ambiente y Política Territorial, Ana Oregi, y el Ararteko mantuvieron un encuentro en marzo de 2013. Por otra parte, en junio de 2013, hemos mantenido una reunión con la [Dirección de Administración Ambiental](#) del [Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial](#) del Gobierno Vasco sobre la creación de una mesa de seguimiento de la actividad de Petronor para favorecer la información y la participación ambiental.

En noviembre de 2013 la Comisión de Medio Ambiente y Política Territorial del [Parlamento Vasco](#) solicitó la comparecencia del Ararteko para exponer su [opinión sobre la contaminación electromagnética creada por las antenas](#) y sobre el marco regulador que este tema tiene en la Comunidad Autónoma Vasca.

4.4. Artículos de opinión y declaraciones institucionales

Con motivo de la celebración del [Día Mundial del Medio Ambiente](#) el Ararteko realizó una declaración institucional. El lema elegido en esta ocasión fue: “[Piensa, aliméntate, ahorra](#)”. Esta campaña mundial promovida por el [Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente](#) pretende concienciar a la opinión pública contra la cultura del desecho de alimentos que implica desaprovechar al año más de 1,3 millones de toneladas de alimentos. Esa producción de excedentes de recursos alimentarios para su posterior desperdicio, junto al reproche ético que conlleva, provoca una inmensa huella ecológica sobre los limitados recursos naturales del planeta.

4.5. Foros de participación, actos de impulso y promoción de los derechos

El 6 de mayo de 2013 el Ararteko organizó una jornada junto con la [Asociación Vasca de Periodistas](#) sobre el derecho de acceso a la información como derecho de la ciudadanía. En ese acto tuvimos la oportunidad de escuchar a Helen Darbishire, directora ejecutiva de [Access Info Europe](#). Posteriormente se celebró una mesa redonda en la que la Asociación Vasca de Periodistas, el Ararteko y la organización ecologista Txipio Bai expusieron diversos problemas de las asociaciones para ejercer el derecho de acceso a la información ambiental.

El 14 de noviembre de 2013 asistimos a una jornada organizada conjuntamente por [EUEDEL](#) y el Ararteko sobre “Lonjas juveniles: actuaciones municipales para la regulación de su uso y mediación social” En este encuentro se dieron a conocer a más de 100 representantes y técnicos de ayuntamientos vascos ejemplos de referencia sobre actuaciones municipales llevadas a cabo en el ámbito de la CAV para la regulación y ordenación el uso de lonjas juveniles, su adecuación en el entorno urbano y la mediación entre jóvenes usuarios y comunidades vecinales.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

■ Sobre el derecho al acceso a la información medioambiental, el Ararteko insiste en la obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información ambiental de forma rápida, preferente y dentro del plazo de un mes previsto en la [Ley 27/2006, de 18 de julio](#), por la que se regulan los derechos de acceso a la información medio ambiental, participación pública y justicia en materia de medio ambiente legislación. Para poder cumplir ese plazo, fundamental para el ejercicio de otros derechos como el de la participación en las decisiones públicas, las administraciones públicas vascas deben dotarse de los medios técnicos y electrónicos suficientes.

En todo caso hemos recogido la buena práctica del [Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial](#) del Gobierno Vasco de mantener reuniones informativas con las asociaciones ecologistas o ciudadanas interesadas en determinados cuestiones o conflictos medioambientales. Por ello, de forma complementaria a esta obligación legal, resulta de interés buscar fórmulas alternativas para hacer llegar información suficiente y favorecer la participación de las asociaciones interesadas en temas ambientales.

En ese contexto para favorecer la participación ciudadana insistimos en la oportunidad de crear una mesa sobre Petronor para favorecer la información y la participación ambiental. Esta mesa debe incluir, junto a los órganos ad-

ministrativos competentes para el control ambiental, un representante de la entidad industrial y un representante de las asociaciones vecinales o ecologistas, en especial aquellas surgidas o ubicadas en torno al proceso ambiental. En estos procedimientos la constitución de una mesa de encuentro en la que participan las partes interesadas sirve como instrumento de difusión de la información ambiental y un cauce para la presentación de propuestas, denuncias u otras reivindicaciones.

- La técnica de extracción del gas natural mediante fracturación hidráulica conocida como fracking continúa siendo uno de los principales focos de atención y de preocupación de las asociaciones ecologistas. El Ararteko considera que, teniendo en cuenta los distintos impactos medioambientales, riesgos para la salud pública y huella de carbono que puede generar la fracturación hidráulica, antes de comenzar la fase de exploración y explotación, las administraciones públicas competentes deben aprobar una moratoria en la ejecución de esos proyectos. Esa moratoria debería estar vinculada a un proceso de revisión de la [Estrategia Energética de Euskadi 2020](#) para poder incluir una adecuada evaluación ambiental de la exploración y explotación de los yacimientos de gas

natural localizados en el País Vasco. Esa decisión y su valoración ambiental deben incorporar un debate social, transparente y abierto, para lo cual sugerimos la creación de una mesa sobre el gas no convencional.

- En relación con la política energética y el necesario impulso de las energías renovables, las administraciones públicas vascas deben promover medidas de fomento de las energías renovables, en general, y de la energía eólica, en particular, que hagan posible el cumplimiento de los objetivos señalados en la Estrategia 3E 2020. En esa labor de planificación energética, las administraciones públicas vascas deben continuar promoviendo el consenso social, institucional y ciudadano sobre la energía eólica, conforme a criterios medioambientales, y dentro del marco de los objetivos estratégicos de incremento de cuota de energías renovables para el 2020.
- Por último, el Ararteko continúa con su compromiso de mantener y consolidar una relación más cercana con las asociaciones y la ciudadanía, en general, para tratar de escuchar sus preocupaciones y reclamaciones sobre las afecciones al medio ambiente y a la salud pública que pueden provocar la actividad humana.

c a p í t u l o

OPWA

Obras públicas, transportes e infraestructuras



1.

El área en cifras

Este año se han abierto en esta área un total de 89 expedientes de queja, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

– Administración local	20
– Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	18
– Administración foral	15

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

– Transportes.....	52
– Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	13
– Obras públicas e infraestructuras.....	11
– Expropiación forzosa	6
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4
– Ejecución de obras.....	3

La información estadística de los expedientes del área al cierre del ejercicio es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
77	30	38	17	19	2	9

Este año cabe destacar el aumento en el número de expedientes de queja, en más de un 100%, incremento que sustancialmente se ha producido en la subárea de Transportes.

Básicamente, los motivos de este incremento con respecto al año anterior se han debido a los profundos cambios que han incorporado las distintas autoridades de transporte de los Territorios Históricos de la Comunidad Autónoma para avanzar en la promoción del uso del transporte público, a través de la gestión de tarjetas únicas de contacto que reciben distinta denominación: MUGI en Gipuzkoa, BAT en Vitoria-Gasteiz, BARIK en Bizkaia. Estos nuevos sistemas de abono resultan más cómodos para los usuarios y usuarias del servicio, al permitir el abono con la misma tarjeta en distintos medios de transporte, si bien también ha supuesto cambios en la tarificación, al tener que integrar diferentes sistemas gestionados por entidades públicas diversas, lo que ha podido representar situaciones más desfavorables para algunas personas con respecto al sistema de descuentos del que disfrutaban anteriormente, así como otras disfuncionalidades de las que nos hacemos eco en el apartado siguiente.

2.

Quejas destacadas

En este apartado detallamos, de entre las quejas que hemos tramitado, aquellas que estimamos oportuno destacar bien por el contenido formal o material que plantean.

2.1. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

En este apartado no hay novedades dignas de destacar con respecto a las problemáticas que año tras año nos plantean las personas que presentan las quejas. Así, se siguen suscitando, básicamente, cuestiones relacionadas con la falta de respuesta o la respuesta tardía de la administración ante la que se reclama, no resultando admisible legalmente la utilización del **silencio administrativo** como instrumento para obviar la tramitación y resolución de lo solicitado, de conformidad con el procedimiento administrativo legalmente establecido. Junto con estos casos, también se nos han planteado cuestiones relativas a la ausencia de notificación o la deficiente **notificación**, sin que la administración pueda acreditar que efectivamente ha cumplido los requisitos legales establecidos para el debido conocimiento por la persona interesada de la decisión administrativa.

Sobre este particular, los derechos de las personas usuarias de servicios, gestionados por entidades sujetas al derecho privado, pero de las que resultan titulares administraciones públicas, se encuentran limitados. Así hemos tramitado una queja referida al [Puerto Deportivo el Abra-Getxo](#), explotado por una sociedad anónima, si bien el titular del derecho de superficie constituido sobre la concesión administrativa es una sociedad pública constituida por el Ayuntamiento de Getxo y el Gobierno Vasco. La empresa explotadora no estaría sujeta, formalmente, a las garantías del procedimiento que exige la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC).

Ahora bien, teniendo en cuenta que nos encontramos ante una concesión del dominio público, de la que son titulares dos administraciones públicas, debiera estar previsto a la hora de redactar los pliegos de condiciones administrativas y técnicas que rigen los contratos de explotación de este tipo de instalaciones, un mínimo de garantías para los usuarios-cesionarios, como sería que toda solicitud por escrito se resolviera también por escrito y se motivaran debidamente los supuestos en los que no se pudiera atender a la pretensión del solicitante.

En igual sentido, la creación de sociedades anónimas de capital cien por cien municipal, cuando gestionan competencias propias de la administración, generan confusión. Los ciudadanos y ciudadanas, al presentar sus reclamaciones, no tienen por qué conocer la complejidad competencial de la organización a la que se dirigen, amén de que en ocasiones tampoco la propia entidad pública tiene suficientemente delimitadas las funciones que ejerce, ni se dota de la adecuada

estructura organizativa para la gestión de los servicios o actividades cedidas a este tipo de sociedades. Así, sobre este particular, tramitamos la [Resolución del Ararteko de 1 de octubre de 2013](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Zumarraga](#) que adopte las medidas oportunas para solventar las humedades de un edificio de viviendas.

A nuestro entender, en el caso analizado, es el ayuntamiento el que estaba obligado a dar una respuesta integral al interesado, sin perjuicio de los trámites internos que tuviera que llevar a cabo, incluidos, en su caso, los acuerdos que pudieran ser competencia de la sociedad mercantil de capital cien por cien municipal. En suma, en el caso analizado, el interesado presentó su reclamación en el ayuntamiento, de tal forma que tanto en la función de alcalde como en la de presidente de la sociedad mercantil, competía a la misma persona impulsar de oficio la instrucción del procedimiento hasta resolver las solicitudes planteadas. El ayuntamiento ha aceptado nuestra recomendación, comprometiéndose a tramitar debidamente la reclamación presentada.

2.2. Obras públicas e infraestructuras

En primer lugar, nos referiremos en este apartado a algunas quejas que hemos recibido por parte de las personas usuarias de las autopistas AP-8 y AP-1. [BIDEGI](#) (Gipuzkoako Azpiegituren Agentzia-Agencia Guipuzcoana de Infraestructuras, S.A), para resultar beneficiario del sistema de descuentos que tiene establecido, exige la adquisición de un aparato VIAT en una de las entidades colaboradoras con las que tiene suscritos los correspondientes convenios. Las quejas que hemos recibido cuestionan que se obligue a trabajar únicamente con esas entidades bancarias.

La explicación de BIDEGI es que hay una serie de entidades financieras colaboradoras en el Plan de Descuentos por uso de las autopistas citadas y que aunque han enviado información a las entidades financieras que operan en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, por el momento, únicamente las indicadas que se citan en su Web han formalizado el acuerdo de colaboración para que sus clientes se puedan beneficiar del Plan de Descuentos.

Ligado con el tema anterior, al reproche de que se tuviera que adquirir el dispositivo en las entidades colaboradoras, aunque ya se disponga de un dispositivo de telepeaje, indicaba la entidad gestora que el aparato VIAT es un dispositivo específico de telepeaje, adherido al plan de descuentos, debiéndose, para estos casos, contratar dicho dispositivo en cualquiera de las entidades colaboradores de ese plan específico que son las que realizan la gestión pertinente del sistema.

La ejecución de obras e infraestructuras suscitan las quejas de los colectivos afectados por su ejecución, tales como los comerciantes y vecinos de la zona. Las obras realizadas en las vías o espacios públicos para la mejora de las urbanizaciones o para la construcción de nuevos equipamientos y dotaciones responden a un evidente interés público para mejorar la calidad del entorno urbano, lo que en definitiva redundará en un beneficio posterior de la colectividad y del que resultan especialmente favorecidos las usuarias y los usuarios directos de las zonas a remodelar. A pesar de ello, no

resulta posible obviar la realidad de que esas obras implican indefectiblemente una serie de alteraciones de la vida y del tráfico ordinario de los ciudadanos (ruidos, molestias, cortes de las vías públicas...).

Para paliar, en la medida de lo posible esos perjuicios, es primordial hacer especial hincapié en el derecho de la ciudadanía a acceder a la información obrante en la administración sobre el proceso de decisión de las obras previstas y sobre su posterior ejecución. Asimismo debemos destacar el principio de participación ciudadana en la toma de esas decisiones públicas. Ambos principios se constituyen como una aplicación cierta del derecho de la ciudadanía a la buena administración. Las administraciones públicas tienen como mínimo la obligación de responder debidamente a todas las alegaciones y sugerencias que se le presenten y realizar un esfuerzo en comunicar debidamente la decisión adoptada sobre la obra a ejecutar, informando debidamente sobre los motivos desestimatorios de las alternativas o propuestas que haya podido presentar la ciudadanía.

La **participación ciudadana**, más allá del estricto cumplimiento de los periodos de audiencia y presentación de alegaciones, en aquellos supuestos que expresamente esté previsto legalmente, es una oportunidad para garantizar una buena decisión sobre la obra pública pretendida, propiciando también una adecuada ejecución, mediante una planificación que aúne los intereses de unos y otros, ocasionando el menor impacto posible y la mayor satisfacción de los principales destinatarios de estas prestaciones.

2.3. Responsabilidad patrimonial

Al hilo de la recomendación dirigida al Ayuntamiento de Zumarraga, citada en el apartado 2.1 de esta área, desde el punto de vista material, la queja que hemos tramitado planteaba la falta de respuesta a una reclamación por responsabilidad patrimonial, debido a las humedades producidas en un edificio de viviendas por las obras de un aparcamiento subterráneo ejecutado lindante con aquella propiedad. El ayuntamiento ha cuestionado en este tema que el particular pudiera exigirle ninguna responsabilidad directamente, al entender que la mercantil de capital público que gestionó y ejecutó el aparcamiento subterráneo se rige por los principios del régimen jurídico privado.

A nuestro entender, tal como hemos tenido oportunidad de señalar en diversas oportunidades, las sociedades públicas de derecho privado que gestionan servicios públicos deben seguir el mismo régimen de responsabilidad objetiva o por resultado, sin duda alguna justificado, tanto por el hecho de que estas sociedades se financian con capital público, como por el interés general que deben perseguir en el ejercicio de sus atribuciones. De lo contrario, la situación de indefensión en la que se deja a las personas afectadas por la actividad pública resulta manifiesta, al generarse una total confusión sobre el procedimiento a seguir y ante quien dirigirse. En suma, esta postura representaría una total huida para obviar las garantías procedimentales que obligan a la administración en materia de responsabilidad patrimonial, debiendo resultar indiferente para los reclamantes que la administración actúe directamente o través de sociedad interpuesta.

2.4. Transportes

En materia de transporte queremos destacar las numerosas quejas recibidas en esta institución, promovidas por las personas usuarias del transporte público de Vitoria-Gasteiz, denunciando la falta de información sobre la caducidad de la tarjeta BAT. Coincidían los y las reclamantes en señalar que en ningún momento, cuando adquirieron dichas tarjetas, habían sido informados de que en el plazo de cuatro años caducaban. Asimismo, se referían a que en el propio soporte, en relación con las tarjetas generales, tampoco se informaba sobre ello, considerando que podía ser el lugar indicado para que constase dicha información que se estimaba relevante, ya que la mayoría de las personas tuvieron conocimiento sobre dicha circunstancia cuando fueron a utilizar la tarjeta para abonar el viaje, y tuvieron que pagar el trayecto sin la correspondiente bonificación o descuento. Asimismo, se cuestionaba el precio de la tarjeta que era de 3 €.

Nos dirigimos a [Euskotren](#) en dichos términos y, en respuesta a dicha petición, en primer lugar la citada Entidad nos explicaba de que la puesta en marcha del tranvía de Vitoria-Gasteiz se había producido en diciembre de 2008 y para que el inicio de la actividad fuera posible, en el año 2007 se había decidido apostar por una tecnología de futuro en el sistema a implantar. Se trataba de buscar la mejor **tarjeta** posible para la explotación tranviaria y para el resto de operadores en Vitoria-Gasteiz y en Araba. Por ello, se había optado por la implantación de la tarjeta sin contacto en tanto que la tecnología utilizada en su fabricación está basada en la transmisión por radiofrecuencia de la información, con los adecuados algoritmos de encriptación para garantizar la seguridad de la transmisión. Además, señalaban que la cuota de tarjetas sin contacto en el mercado del transporte es del 70-80%, lo que garantiza el suministro a futuro.

En cuanto al **precio** establecido para la venta de la tarjeta de 3 €, EuskoTren nos informaba de que es un precio que no supone ningún ingreso para el centro compensador, sino que tiene como objetivo cubrir los costes propios de la fabricación, emisión y personalización.

Sobre la **caducidad** de la tarjeta nos comunicaban que si bien no existía un documento justificativo que indicase una caducidad u otra, las especificaciones técnicas formuladas por el fabricante de la tarjeta para evitar problemas de funcionamiento, establecía la conveniencia de fijar una caducidad de 4 años. Esta decisión había sido adoptada conjuntamente entre Euskotren y [TUVISA](#). La no fijación de tal caducidad hubiera podido generar problemas en el soporte (Los fabricantes daban una garantía máxima de la tarjeta terminada, chip+antena+soporte plástico, de 2 años, lo que se incrementa a partir de los 2 años lo cubre el operador/administración).

En todo caso, Euskotren apuntaba que cuando se pudiera implantar en las tarjetas la nueva tecnología, denominada EV1 (que aumenta los ciclos de la tarjeta pasando de 100.000 actuales a 500.000) se iba a aumentar el periodo de caducidad de la tarjeta pasando del actualmente aplicado de 4 a 7 años, aunque se mantendrán los elementos susceptibles de fallo (soporte plástico y antena), por lo que será

necesario establecer un periodo de garantía de 4 años, por encima de los cuales, la renovación por avería de la tarjeta deberá de ser costeada por los usuarios y usuarias. Por encima de los 7 años, consideran que se estaría en riesgo de que el tratamiento de la información no fuese adecuado, pudiéndose dar operaciones no deseadas con la tarjeta y pérdida de información.

Por último, sobre la denuncia que planteaban los usuarios y usuarias respecto de la falta de información sobre la caducidad de las tarjetas Euskotren señalaba que las tarjetas personalizadas llevan en la parte superior frontal la fecha de la caducidad de la tarjeta ya que en ellas se deben imprimir los datos de los usuarios y usuarias junto con su fotografía. Sin embargo, las tarjetas anónimas no incorporan dicha información porque no precisan del citado proceso. En todo caso, venía a señalar que se había informado sobre la caducidad de las tarjetas en la oficina de información del tranvía y en las expendedoras, tanto al realizar una recarga como al solicitar los movimientos de las tarjetas.

No obstante señalaban que los soportes técnicos pudieran no haber sido suficientes, sobre todo en el supuesto de las tarjetas anónimas. Por todo ello se había acordado informar también de la fecha de caducidad en todos aquellos justificantes que se entregan al cliente (compra, solicitudes de tarjetas, etc.). Además se estaban adaptando las validadoras para que informasen en las pantallas de validación con un periodo de antelación (1 o 2 meses) a la fecha de caducidad de dicho soporte. Por último, habían previsto la implantación en el reverso de la tarjeta la información de que la misma está sujeta a caducidad con coste de renovación.

Por otra parte, hemos de destacar aquellos problemas que inciden de manera especial en las personas con movilidad reducida, quienes, todavía hoy, disponen de una oferta de transporte adaptado bastante más limitada que el resto de la ciudadanía.

Los problemas de accesibilidad que se venían observando tras la puesta en marcha de las nuevas unidades de tren por parte de la empresa pública EuskoTren en el año 2012 y, que apuntábamos en el informe del ejercicio anterior, se siguen produciendo, aun cuando las medidas adoptadas por Euskal Trenbide Sarea, reduciendo las distancias existentes entre la vía y el andén, así como por Euskotren, en el propio diseño de los vagones, han permitido una mejor utilización del transporte por las personas con movilidad reducida.

Por último, queremos referirnos a una queja recibida en esta institución denunciando que se había procedido a la supresión, sin previo aviso, del servicio Bidekide que venía prestando el [Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco](#), con objeto de servir de puente para facilitar a las personas interesadas compartir las rutas de transporte de vehículo privado. Dicha prestación se contemplaba dentro de las medidas adoptadas en el Plan de Movilidad Sostenible 2020.

En respuesta a nuestra petición, el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco nos facilitó información suficiente sobre los motivos de la desconexión de Bidekide. En primer lugar, nos comunicaron que el objeto del proyecto Bidekide fue el desarrollo de una plataforma

que permitiera gestionar la movilidad compartida de las personas a través de un mecanismo de vehículo, como un servicio más en [Moveuskadi](#), Portal de la Movilidad de Euskadi.

Sobre los motivos de la desconexión de Bidekide se apunta que, a pesar de las ventajas de esta plataforma se pusieron de manifiesto las limitaciones que traía, por lo que se decidió desconectar la aplicación y analizarla, antes de su posterior desarrollo, para buscar una solución a la generación de viajes punto a punto en vez de que sean zonales y tengan que estar previstas con antelación por el Sistema BIDEKIDE.

La suspensión temporal del servicio no supone en absoluto su eliminación definitiva. El Departamento considera el servicio que prestaba BIDEKIDE necesario como complemento del Portal Moveuskadi y se compromete a su puesta de nuevo en servicio, una vez encaminados los problemas que dieron lugar a su suspensión temporal.

De acuerdo con la información facilitada por la administración concernida, considerando que se entendía el servicio que prestaba BIDEKIDE como necesario y, teniendo en cuenta el compromiso del Departamento para que subsanados los problemas detectados se pusiera de nuevo en marcha el servicio, dimos por finalizada nuestra intervención en el presente asunto.

3.

Expedientes de oficio

Este año hemos iniciado un expediente de oficio sobre la siniestralidad viaria existente, con más de 600 accidentes registrados en un período de diez años, en la cuesta de Santo Domingo del municipio de Bilbao. Según la información recabada por esta institución, el alto de Santo Domingo es un punto negro de alta siniestralidad viaria en la que se han producido gran cantidad de accidentes con fallecidos y heridos, por tratarse de una vía de doble sentido sin separación física y con un trazado plagado de peligrosas curvas.

En este sentido, solicitamos información al Departamento de Obras Públicas y Transportes de la Diputación Foral de Bizkaia para conocer las medidas que, en tanto no se acometiera el proyecto de desdoblamiento de la vía, se pudieran implantar para minimizar los riesgos y la siniestralidad existentes. Las principales medidas a las que nos referimos serían:

- La separación física de ambos sentidos de la circulación mediante barreras de hormigón.
- La colocación de radares que propiciaran la reducción de velocidad en la zona.
- La señalización de la zona como de alta concentración de accidentes.

A la hora de cerrar la elaboración de esta memoria, tenemos pendiente de valorar la respuesta del ente foral.

4.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Las quejas de esta área han sufrido un aumento importante, incremento principalmente motivado por los expedientes tramitados relativos a los nuevos sistemas de abono y descuentos del **transporte público**, implantados en los distintos territorios históricos.

En este sentido, hemos de señalar que si bien la unificación de billetes que se viene produciendo en cada uno de los territorios históricos está permitiendo la interconexión de los distintos sistemas de transporte público, no es menos cierto que recibimos en esta institución reclamaciones por problemas y, en ocasiones, desajustes que se vienen produciendo en la aplicación de los criterios para acceder a las bonificaciones de las tarifas sociales que dependen de la administración competente en cada modo de transporte.

Por ello, es preciso apuntar la necesidad de que por parte de las administraciones concernidas se tienda a establecer unas condiciones unificadas en el sistema tarifario que permita avanzar hacia un sistema de transporte público integrado. Además, el nacimiento de nuevas demandas de movilidad (intermodalidad), el impacto de las nuevas tecnologías en los sistemas de comunicación y la ordenación tarifaria, entre otras medidas, obligan a la [Autoridad de Transporte de Euskadi](#) a la implantación del billete único que permita su utilización en los distintos medios de transporte de la CAPV.

En suma, la Autoridad de Transporte de Euskadi debe seguir aunando esfuerzos en pro del objetivo de coordinar los servicios y las tarifas, así como aumentar la oferta de transporte público, conjugando y consensuando con el resto de administraciones públicas las soluciones pertinentes.

Finalmente, sobre esta materia del transporte público, debemos seguir incidiendo en la necesidad de mejorar la oferta de **transporte adaptado**. Las administraciones públicas competentes deben aunar sus esfuerzos para incidir en las soluciones dirigidas a las personas con movilidad reducida, que actualmente disponen de oportunidades mucho más limitadas de acceso al transporte público debido a los problemas de adaptabilidad que persisten.

En materia de **infraestructuras y obras públicas**, tal como hemos reseñado en el apartado de quejas destacadas, estimamos necesario mejorar la gestión referida a los derechos de los usuarios y usuarias de los servicios públicos que se gestionan a través de empresas sujetas al derecho privado. Sobre este particular, entendemos razonable que según la casuística y la experiencia ya acreditada existiera una regulación o norma escrita que sirviera para determinar los procedimientos y trámites a seguir por parte de las personas interesadas cuando pretenden ejercer su derecho a disponer del servicio. Así lo señalábamos, por ejemplo, para los supuestos relativos a los cambios de amarres, en los que debieran ser suficientemente transparentes los criterios de prioridad y los requisitos a cumplir para los supuestos de

modificaciones por cambios de embarcación, adjudicación de amarres vacantes, etc.

Ello redundaría significativamente a favor de la transparencia y buena administración de los bienes públicos, aunque estos se gestionen a través de empresas interpuestas sujetas al derecho privado, eliminando cualquier suspicacia sobre tratos distintos en función de situaciones que pudieran entenderse ajenas a las propias derivadas de una razonable explotación del servicio.

También nos tenemos que referir a la importancia de la **participación ciudadana** en la ejecución de obras e infraestructuras de interés general, participación que se debería instrumentar en las fases tempranas de la planificación y diseño de la obra que se pretenda acometer, tomando en consideración, como mínimo para su valoración, las percepciones e intereses de los más directamente afectados que, además, en muchas ocasiones serán los inmediatos usuarios del proyecto (una plaza nueva para los vecinos, una calle a remodelar para los comerciantes, etc.). En tal sentido, y una vez resuelta de la forma más consensuada posible la fase de proyección, consideramos como una buena práctica administrativa establecer algún tipo de mecanismo de participación ciudadana entre el órgano de dirección de las obras y las personas afectadas por su ejecución, para tener cumplida información de las incidencias que se produzcan en el transcurso y que directamente les afectan: retrasos, cambios o modificaciones necesarias durante la ejecución, resolución de los problemas transitorios de accesibilidad con vehículos a la zona afectada, etc.

Por otra parte, al igual que en las memorias precedentes, la casuística derivada de la falta de cumplimiento del **procedimiento administrativo** y los distintos trámites preceptivos, que son un cauce garantista para los derechos de la ciudadanía, sigue siendo motivo de queja. La ordenación del procedimiento administrativo debe impulsarse de oficio en todos sus trámites y previos los actos de instrucción pertinentes para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos necesarios, pronunciarse la pertinente resolución, notificando debidamente y con los requisitos legales preceptivos a la persona que presenta la solicitud (artículos 78 y 87 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

Igualmente, se sigue reprochando a la Administración Pública la incongruencia en las resoluciones con respecto a lo solicitado por la persona interesada, bien porque no responden a lo demandado o porque en la resolución emitida no se fundamenta suficientemente el sentido de la resolución. Las administraciones públicas deben realizar un mayor esfuerzo en argumentar su posición y explicar debidamente sus resoluciones, decidiendo todas las cuestiones planteadas, además de aquellas otras derivadas del expediente. Así lo determina el artículo 89 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC).

En suma, a nuestro entender, debe considerarse fallida toda resolución que requiera que la persona afectada deba desplegar una actividad suplementaria para conocer exactamente los motivos que han llevado a la Administración Pública a adoptar una determinada decisión.

capítulo

cap. 8.

Ordenación de la actividad económica



1.

El área en cifras

En el año 2013 se han abierto 226 expedientes de queja en esta área, lo que supone el 8,44% del total de los tramitados por la institución a lo largo de este ejercicio.

Si atendemos a las subáreas:

– Entidades financieras y aseguradoras.....	195
– Servicios de suministro de energía (electricidad y gas).....	10
– Servicios de telefonía.....	7
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo.....	6
– Agricultura, ganadería, pesca e industria.....	5
– Comercio, turismo y consumo.....	3

2.

Quejas destacadas**2.1. Agricultura, ganadería, pesca e industria**

En este apartado han sido cinco las quejas recibidas y que de alguna manera determinan la actuación de control que, en estos casos, le corresponde ejercer al [Departamento de Desarrollo Económico y de Competitividad del Gobierno Vasco](#) sobre las empresas prestadoras de servicios de interés general.

2.2. Comercio, turismo y consumo

Hemos recibido muchas consultas derivadas de la actuación de servicios que vienen siendo prestados por compañías privadas. Se trata de servicios generales y públicos de gran importancia para las personas, como el suministro de energía, el suministro de gas, y la telefonía, que son prestados a través de diferentes sistemas de gestión por empresas privadas. A pesar de que esta circunstancia nos impide intervenir en la cuestión planteada, esta institución considera que tal gestión no debe llevar aparejada una pérdida de los derechos básicos y esenciales que en el ejercicio de tal prestación puedan llegar a vulnerarse.

Por ello, además de dar traslado a las personas interesadas de cuanta información hemos considerado de interés en relación con la cuestión concreta que nos planteaban, continuamos informando que son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Kontsumobide, las encargadas de tramitar las quejas de estas características y de que, por imperativo legal, en el momento actual, nuestra capacidad

de intervención se limita a analizar la adecuación de sus actuaciones al ordenamiento jurídico.

Por lo que respecta a las quejas tramitadas, como en años anteriores, han tenido por objeto, fundamentalmente, la disconformidad de las personas interesadas con el procedimiento y el archivo de las que en materia de consumo y turismo se promueven ante el Gobierno Vasco, al no constatare la existencia de una infracción administrativa.

En relación con el procedimiento, una persona acudió a esta institución descontenta porque había solicitado determinada documentación relativa a un expediente sancionador incoado a Naturgas y no la había obtenido. Por su parte, Kontsumobide nos informó de que de las diligencias previas practicadas a partir de la reclamación del interesado y otras 43 personas, por hechos similares, se apreció la existencia de actuaciones infractoras por parte de la reclamada (Naturgas), incoándose el oportuno expediente sancionador y de que, en base a lo dispuesto en el artículo 34.4 de la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, le fue comunicada esta circunstancia. Además, nos indicó que tramitado el correspondiente expediente, también le fue notificada la sanción impuesta al promotor de la queja.

En efecto, el procedimiento sancionador es uno de los que se inician de oficio, y no a instancia de persona interesada, no teniendo la denuncia otro efecto que el de poner en conocimiento de la Administración la comisión de unos determinados hechos supuestamente ilícitos, con el fin de que se ponga en marcha la actividad investigadora y sancionadora y el denunciante, con carácter general, carece de la facultad de participar en los expedientes sancionadores seguidos contra otros en cualquier ámbito administrativo en calidad de interesado en el procedimiento.

Es decir, tal y como prevé la norma, la denuncia no convierte, por sí sola, al denunciante en interesado en el procedimiento sancionador, no teniendo, con carácter general, más participación en el procedimiento que el derecho a recibir comunicación del órgano competente sobre la apertura o no de aquél, y en su caso, de la resolución que le ponga fin.

2.3. Entidades financieras y aseguradoras

A lo largo de 2013 es significativo el aumento del número de quejas ciudadanas, tanto escritas como orales, en las que se plasma el desacuerdo y la sensación de desprotección que perciben muchas personas, ante la actuación de algunas entidades bancarias y aseguradoras.

Aunque no nos encontramos propiamente ante conflictos en los que se vean involucradas administraciones públicas vascas, esta institución está colaborando con todos los agentes implicados, para que se pueda avanzar en la protección de las personas afectadas.

La actividad económica que desarrolla el sector bancario no encaja dentro del concepto de servicio público. Sin embargo, sí es una actividad con un gran impacto en el interés general y con una amplia regulación administrativa. Ello ha

permitido que la doctrina científica la califique como una actividad privada de interés general y, por ello, debe ser supervisada, por entidades independientes de la propia actividad bancaria.

Como consecuencia de la profunda **crisis económica** que atraviesa nuestra sociedad, se están evidenciando situaciones de vulnerabilidad y desprotección derivadas de la adquisición de productos y servicios bancarios, así como de prácticas bancarias que están provocando efectos no controlados y de gran incidencia en la vida familiar. Esta situación alcanza su máxima gravedad con las ejecuciones hipotecarias.

La **ejecución hipotecaria** ha de analizarse necesariamente desde la perspectiva del derecho a la vivienda, como un derecho constitucionalmente protegido, por lo que, frente a su pérdida, por causas sobrevenidas y ajenas al ámbito de decisión e intervención de la persona afectada, la Administración viene obligada a articular medidas que sustenten ese derecho fundamental a favor del consumidor de buena fe.

Ahora bien, este acercamiento también ha de realizarse desde la óptica de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. La vivienda es el bien a cuya adquisición una familia destina la mayor cantidad de recursos económicos.

En estos dos últimos años hemos asistido a la aprobación de tres normas, que han intentado abordar el drama de los desahucios. Estas normas se centran en intentar proteger a los deudores hipotecarios frente a la pérdida de su vivienda habitual. El [Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo](#), de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, el [Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre](#), de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, y más, recientemente, la [Ley 1/2013, de 14 de mayo](#), de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Las últimas modificaciones que incorpora esta Ley se adoptan como consecuencia de la [Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 de marzo de 2013](#), dictada en el asunto por el que se resuelve la cuestión prejudicial planteada por el Juzgado de lo Mercantil nº 3 de Barcelona respecto a la interpretación de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993.

La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, entre otras cuestiones, reconoció que la normativa española no se ajustaba a la mencionada directiva, más en concreto, al principio de efectividad, en la medida en que hacía imposible o excesivamente difícil, en los procedimientos de ejecución hipotecaria, en los que los consumidores son parte demandada, aplicar la protección que la directiva pretende conceder, porque no prevé, en el marco del procedimiento de ejecución hipotecaria, la posibilidad de formular motivos de oposición basados en el carácter abusivo de una cláusula contractual, porque no permitía que el juez que iba a conocer del proceso declarativo y por tanto, quien iba a apreciar el carácter abusivo de esta cláusula, pudiese adoptar medidas cautelares, como la suspensión del procedimiento de ejecución hipotecaria, cuando acordar tales medidas fuese necesario para garantizar la plena eficacia de su decisión final.

Pese a las modificaciones y a que estas normas recogen aspectos positivos que se han de valorar (medidas de reestructuración de la deuda hipotecaria, quitas, moderación de los intereses de demora, medidas fiscales, suspensión de los lanzamientos, creación de un fondo social de viviendas para facilitar el acceso de estas familias a contratos de arrendamiento con rentas asumibles...) no parece que estén sirviendo para dar una respuesta adecuada a todas las personas y familias que se están viviendo este terrible problema, y ello, aun cuando la propia Ley 1/2013 subraya que *“la tasa de morosidad en nuestro país es baja”* y que por *“circunstancias excepcionales, (los deudores) han visto alterada su situación económica o patrimonial y se han encontrado en una situación merecedora de protección”*.

La suspensión de los lanzamientos por un período de dos años sólo va a beneficiar a las personas y a las familias que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad y que, además cumplan la restrictiva relación de requisitos de carácter económico y social que enumera la Ley. Asimismo, se ha de tener en cuenta que la suspensión del lanzamiento durante dos años no paraliza los intereses de demora.

La aplicación del Código de Buenas Prácticas, cuya adhesión inicial es voluntaria para las entidades financieras, contempla reestructuraciones de la deuda, quitas en el capital pendiente de abono y finalmente, la dación en pago. Sin embargo, su alcance es muy limitado, pues no se ofrece con carácter universal a todos los deudores hipotecarios, sino que se vincula a que la persona afectada se encuentre en una situación de umbral de exclusión social que la propia norma concreta y cuya definición casi coincide con los colectivos de especial vulnerabilidad, a quienes además se exige el cumplimiento de unos requisitos que afectan a la cuota hipotecaria, su patrimonio familiar y el precio máximo de la vivienda.

Las personas que se ponen en contacto con la institución, en muchas ocasiones, se sienten angustias porque no sólo han perdido la vivienda, sino que, a pesar de ello, siguen debiendo a la entidad financiera sumas importantes de dinero a las que no pueden hacer frente y que comprometen seriamente su futuro.

Frente al sobreendeudamiento familiar, la prioridad de los poderes públicos debe ir orientada a articular medidas que permitan que el deudor devuelva el préstamo, pero, al mismo tiempo, conserve, siempre que sea posible, la vivienda. La pérdida de ésta debería ser siempre la última opción, ya que el espacio habitacional es una condición necesaria para el libre desarrollo de la personalidad y constituye un elemento de salvaguarda frente a la exclusión social. Por ello, se debería avanzar en la regulación de la quiebra personal, esto es, en una ley de segunda oportunidad que permita abordar en su integridad las situaciones de insolvencia personal, de una manera similar a la que existe en otros países de Europa y que nuestro ordenamiento jurídico sí contempla para las personas jurídicas.

Con ello no se pretende que las personas deudoras de buena fe, que han sufrido la ejecución hipotecaria de su vivienda o se encuentran endeudadas en exceso por causas sobrevenidas, obtengan un enriquecimiento injusto, sino que se

busca tan sólo que se facilite su recuperación económica, con el fin de que la pérdida del hogar o el sobreendeudamiento no derive hacia la exclusión social endémica de las familias afectadas o las condene al desarrollo de una actividad económica sumergida.

Esta ley debería favorecer, con la debida supervisión judicial, la reestructuración de la deuda, el establecimiento de un plan de pagos acorde con la capacidad económica real del deudor, y en última instancia, debería permitir que se liquide todo el activo del deudor (excepto sus bienes inembargables) y saldar con ello su pasivo hasta donde alcancen esos recursos, cancelando las deudas remanentes.

La aprobación de la [Ley 14/2013, de 27 de septiembre](#), de apoyo a los emprendedores y su internalización, puede considerarse un tímido avance en esta dirección, pero insuficiente, porque, si bien establece un limitado concurso para la personas físicas particulares y permite excluir, en determinados casos, la vivienda habitual de la responsabilidad universal en caso de insolvencia derivada de deudas empresariales o profesionales, reduce su protección al denominado emprendedor con responsabilidad limitada. Esta ley define de una manera amplia el concepto de emprendedor y comprende tanto a la persona física como a la jurídica que desarrolla una actividad económica productiva, pero le exige, además, que cumpla los requisitos de inscripción en el Registro mercantil, presentación de cuentas y sometimiento a auditorías que establece esta ley. En consecuencia, no es una herramienta útil para abordar el sobreendeudamiento de las personas físicas.

Se ha de tener en cuenta, además, que el procedimiento concursal es un procedimiento costoso que una persona insolvente muchas veces no puede costearse.

Asimismo, se debería propiciar por los poderes públicos que se suscriban los contratos de préstamo hipotecario sobre la exclusiva garantía del propio bien hipotecado (art. 140 de la Ley Hipotecaria) y no, sobre la base de la responsabilidad universal del deudor (arts. 105 de la [Ley Hipotecaria](#) y 1911 [Código Civil](#)).

En todo caso, se ha de mencionar que se encuentra avanzada la tramitación de la [propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial, de 31 de marzo de 2011](#), [2011/0062(COD)]. El pasado 10 de diciembre de 2013 el Parlamento Europeo acordó aprobar en primera lectura la propuesta, cuya finalidad es mejorar la protección de las personas consumidoras. Esta norma busca alcanzar una armonización de las legislaciones de los estados miembros en materia de protección a los consumidores que contraten préstamos hipotecarios, mediante el establecimiento de una base común de regulación, dejando a los Estados miembros el margen necesario para añadir medidas nacionales. La norma, según se ha hecho público, fija, entre otras cuestiones, un período de reflexión de siete días antes de firmar el contrato hipotecario; obliga a la entidad prestataria a proporcionar al consumidor, con carácter previo a la suscripción del contrato, una información general clara y comprensible sobre el contrato que le permita conocer su coste total y las consecuencias financieras a largo plazo; refuerza los criterios de evaluación de la solvencia del comprador; flexibiliza

la amortización de la deuda e impone una tolerancia razonable antes de proceder a las ejecuciones, a la vez que limita los cargos por impago.

La **asimetría entre la información** que se proporciona a las personas adquirentes de los productos financieros y la que dispone la entidad bancaria se pone de manifiesto en la mayoría de reclamaciones que nos plantean los y las ciudadanas y que afectan al sector bancario.

La difícil situación que viven muchos hogares como consecuencia del incremento paro, de la precariedad e inestabilidad laboral y económica, de la ausencia de reactivación en el mercado laboral se está viendo agravada por las consecuencias no deseadas que se manifiestan hoy de las relaciones contractuales que estas personas y familias suscribieron con las entidades financieras hace unos años.

Como se ha indicado, el denominador común de muchas de estas quejas ciudadanas radica en la falta de información en el momento de la contratación de un producto o un servicio financiero y en sus fases previas. Esa deficiente o sesgada información que denuncian las personas afectadas se pone de manifiesto en la compra de participaciones preferentes, la adquisición de aportaciones financieras subordinadas, el establecimiento de cláusulas suelo, la contratación de préstamos hipotecarios referenciados al índice de referencia de los préstamos hipotecarios IRPH Cajas o la firma de intereses de demora cercanos al 20% en los contratos de préstamos hipotecarios suscritos.

El gran desequilibrio de las partes ante la información ha tratado de ser paliado por la propia legislación bancaria. Ahora bien, se ha de tener presente, además, que la persona que adquiere un producto financiero no pierde por ese hecho su condición de persona consumidora y por tanto, que el sistema de defensa que establece la normativa sectorial en materia de consumo le debe ser de aplicación. Esta vía, se configura así como una vía adicional al recurso a la resolución del conflicto en los tribunales justicia.

El sistema de protección en materia de consumo está basado en la idea de que la persona consumidora se halla en una situación de inferioridad respecto del profesional tanto en relación con su capacidad de negociación como en relación con la información de que dispone y en consecuencia, pretende subsanar el desequilibrio que existe entre el consumidor y el profesional.

Un derecho esencial de las personas consumidoras y usuarias es el "*derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y comprensible sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición, con indicaciones para su correcto uso o consumo y advertencias sobre los riesgos previsibles que su utilización o consumo implique, de tal forma que puedan realizar una elección consciente y racional entre los mismos y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.*" (art. 14.1 de la [Ley 6/2003, de 22 de diciembre](#), de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias).

La enorme complejidad que reviste la actividad bancaria ha favorecido la creación de órganos especializados en la atención de las reclamaciones de las y los usuarios de los servicios bancarios, en los que tradicionalmente ha residido

el control de la actividad bancaria. ([Comisión Nacional del Mercado de Valores](#) y [Banco de España](#))

La existencia de estos órganos especializados no debería, sin embargo, impedir que desde los organismos públicos competentes del País Vasco para la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias se pueda y se deba intervenir y encauzar la protección de las personas consumidoras y usuarias de productos y servicios financieros. Ello exige acometer un esfuerzo de especialización y formación de su personal en la actividad del sector bancario y financiero. El artículo 10.28 del [Estatuto de Autonomía del País Vasco](#) atribuye la competencia exclusiva en defensa de la persona consumidora y usuaria a la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Además, deviene necesario que la intervención de los órganos de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias en el País Vasco no se limite a una actuación protectora a posteriori, esto es, una vez detectado el problema, sino que ha de estar orientada también a implementar mecanismos que permitan detectar situaciones de riesgo para los consumidores y usuarios de productos financieros; por tanto, ha de servir para sentar las bases que permitan que en el futuro se pueda intervenir con un mayor carácter preventivo.

Un número destacado de personas se han puesto en contacto con esta institución y han denunciado que no fueron debidamente informadas sobre las características de las aportaciones financieras subordinadas. En su mayoría son clientes minoristas de las entidades bancarias sin experiencia previa en inversiones, que reconocen que adquirieron las aportaciones, porque desde las entidades bancarias en la que depositaban su confianza les aconsejaron la inversión.

En junio de 2013 la institución hizo públicas unas [conclusiones](#), en las que se incidía en el compromiso que debían asumir las cooperativas afectadas, las comercializadoras y las administraciones y los organismos competentes para obrar con la máxima diligencia y responsabilidad, con el fin de esclarecer el proceso que condujo a la suscripción de estos productos financieros.

Asimismo, el Ararteko compareció el 17 de septiembre ante la comisión de Comisión de Salud y Consumo del [Parlamento Vasco](#), a petición de dicha comisión, para informar sobre las quejas recibidas sobre la comercialización de las aportaciones financieras subordinadas Eroski y Fagor.

En marzo de 2013 [Kontsumobide](#) puso en marcha una mediación con las tres partes afectadas: entidades bancarias que comercializaron este instrumento de inversión, las cooperativas que las emitieron y las personas que las suscribieron, con el fin de encontrar una solución que pudiera resultar satisfactoria para las partes y en la que se continúa trabajando.

Sin embargo, la reciente solicitud de concurso de acreedores que ha promovido FAGOR ante los tribunales de justicia, impide que se pueda avanzar por esta vía con la cooperativa.

En todo caso, se ha de indicar que los pronunciamientos judiciales que se han dictado y que afectan a las aportaciones financieras subordinadas, si bien no son numerosos, sí se enmarcan todos en la misma línea, el reconocimiento de

que las entidades bancarias que comercializaron este producto lo hicieron infringiendo su obligación de información para con el cliente. La información facilitada debió haber abarcado la idoneidad del producto, su adecuación a lo que realmente quería el cliente y también obligaba a la entidad bancaria a asegurarse de que el adquirente había comprendido en su integridad la operación y sus consecuencias. Una prueba que corresponde aportar a quien se ampara en el cumplimiento de su deber de información. Ante la falta de acreditación de este extremo, las sentencias recaídas han declarado nulos los contratos suscritos, por vicio en el consentimiento.

3.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el marco de los [Cursos de Verano de la UPV/EHU del año 2013](#), la institución del Ararteko organizó una jornada de reflexión y debate sobre la protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras.

Como hemos comentado en el epígrafe referente a entidades financieras y aseguradoras, en los últimos años, como consecuencia de la crisis económica y social que atraviesa nuestra sociedad, asistimos inermes a la aparición de situaciones de extrema vulnerabilidad y desprotección de la ciudadanía como consecuencia de la adquisición de productos y servicios financieros, así como a prácticas bancarias que están provocando efectos no controlados y de gran incidencia en la vida familiar. Esta situación alcanza su máxima gravedad con las ejecuciones hipotecarias y la pérdida de la vivienda habitual.

El Ararteko pretendía suscitar un debate sobre este problema, partiendo de una visión conceptual previa: ¿son los servicios bancarios servicios de interés general? Desde esa perspectiva apriorística, la intervención de la administración ha de ser directa, incluyendo su regulación y efectivo control.

Al mismo tiempo, el Estado ha de asegurar que los derechos de la ciudadanía como consumidores y usuarios estén protegidos legalmente, y se ha de asegurar que todas las obligaciones derivadas de la contratación en materia bancaria respeten esos derechos básicos.

En el curso contamos en el curso con un importante plantel de ponentes:

D. Fernando Zunzunegui, D^a M^a Carmen Gallastegi, D. Edmundo Rodríguez Achutegui. Para finalizar, participaron en una mesa redonda donde nos proporcionó diferentes perspectivas complementarias: el director de Justicia D. Manu Valín, el responsable de promoción de vivienda D. Mario Yoldi, un abogado activista en derechos humanos, D. Rafael Rich, defensor de Stop Desahucios Córdoba y D^a María José Fernández de Landa, responsable del área de hacienda.

Por otra parte, el Ararteko compartió con el Síndic de Greuges de Catalunya unas jornadas de reflexión sobre la supervisión de las empresas privadas que prestan servicios de interés general. Se trataba de estudiar la actuación del Ombudsman en éste ámbito determinando, en su caso, los marcos legales, analizando en qué sectores o servicios debería actuar, cuál es su función ética y cómo informa y a quién informa.

Al analizar y definir la función del Ombudsman en las empresas privadas que prestan servicios de interés general cabe profundizar en la idea de que, con independencia de quien presta un servicio de interés general o universal, lo importante, el cambio significativo, debería ser, cómo se trata al receptor de dicho servicio, como cliente o como persona. Como cliente, lo que conlleva una relación basada en el cumplimiento estricto de un contrato establecido. Como persona, lo que implica un mayor grado de compromiso en el trato y en las relaciones contractuales establecidas.

4.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

1. Destacar las quejas que se han trabajado en esta área y que son formuladas por las personas usuarias de servicios que podemos considerar como esenciales, tales como los referidos al suministro de gas y de electricidad o los servicios de telefonía. Si bien, estos servicios los prestan las empresas privadas, las administraciones públicas están obligadas a la realización de las preceptivas labores de control sobre la prestación de los servicios de interés general.

2. No obstante, un año más hemos de señalar que en el presente ejercicio han sido importantes las reclamaciones presentadas por las y los ciudadanos de esta Comunidad Autónoma sobre los problemas que les surgen en sus relaciones con las entidades económicas y financieras.

Si bien, esta no es un área de intervención de la institución del Ararteko, ya que el control de la actuación de las entidades financieras y de crédito escapa al ámbito competencial atribuido a esta institución por la [Ley 3/1985, de 27 de febrero](#), por la que se crea y regula la institución del Ararteko, a pesar de ello, hemos tratado de orientar a estas personas y encaminarlas, para que puedan plantear ante los órganos

competentes sus reclamaciones y quejas.

Aunque no nos encontramos ante un conflicto en el que sea afectada una administración pública vasca, la oficina del Ararteko no puede permanecer al margen de la grave situación que se está viviendo y por ello ha tratado de colaborar con todos los agentes implicados, para que se pueda avanzar en la protección de las personas afectadas, en particular, de los deudores hipotecarios.

Es necesario hacer el máximo esfuerzo para que se proteja el derecho constitucional a la vivienda, con el fin de que ninguna familia, ninguna persona se quede “sin techo”.

3. La **asimetría entre la información** que se proporciona a las personas adquirentes de los productos financieros y la que dispone la entidad bancaria se pone de manifiesto en la mayoría de reclamaciones que nos plantean los y las ciudadanas y que afectan al sector bancario.

Como se ha indicado, el denominador común de muchas de estas quejas ciudadanas radica en la falta de información en el momento de la contratación de un producto o un servicio financiero y en sus fases previas. Esa deficiente o sesgada información que denuncian las personas afectadas se pone de manifiesto en la compra de participaciones preferentes, la adquisición de aportaciones financieras subordinadas, el establecimiento de cláusulas suelo, la contratación de préstamos hipotecarios referenciados al índice de referencia de los préstamos hipotecarios IRPH Cajas o la firma de intereses de demora cercanos al 20% en los contratos de préstamos hipotecarios suscritos.

Un derecho esencial de las personas consumidoras y usuarias es el “*derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y comprensible sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición, con indicaciones para su correcto uso o consumo y advertencias sobre los riesgos previsibles que su utilización o consumo implique, de tal forma que puedan realizar una elección consciente y racional entre los mismos y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria*”. (art. 14.1 de la [Ley 6/2003, de 22 de diciembre](#), de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias)

Por ello resulta necesaria que la intervención de los órganos de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias en el País Vasco no se limite a una actuación protectora a posteriori, esto es, una vez detectado el problema, sino que ha de estar orientada también a implementar mecanismos que permitan detectar situaciones de riesgo para los consumidores y usuarios de productos financieros; por tanto, ha de servir para sentar las bases que permitan que en el futuro se pueda intervenir con un mayor carácter preventivo.

capítulo

cap. 9.

**Personal al servicio de
las administraciones públicas**

1.

El área en cifras

La institución del Ararteko ha tramitado 118 expedientes de queja en el área de personal al servicio de las administraciones públicas. Esta cifra representa 4,41% del total de los abiertos a lo largo de este año 2013.

Las administraciones afectadas han sido:

– Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	55
– Administración local	29
– Administración foral	8
– UPV/EHU	4

Atendiendo a su contenido, dichos expedientes han estado relacionados con las siguientes subáreas:

– Sustituciones.....	27
– Procedimientos de selección para el acceso a la función pública.....	24
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	15
– Retribuciones	14
– Otros aspectos.....	11
– Provisión de puestos.....	11
– Situaciones administrativas	5
– Relación de puestos de trabajo	3
– Derechos ciudadanos.....	2
– Formación	2
– Vacaciones, licencias y permisos.....	2
– Incompatibilidades	1
– Régimen disciplinario.....	1

En lo que respecta al detalle de la tramitación de dichos expedientes gestionadas a lo largo de este año, esto es, tanto de las recibidos como de los acumulados a éstas por estar pendientes de resolución, cabe destacar que su situación, al abordar la redacción del presente informe, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
204	87	96	42	54	–	21

En general, salvo excepciones, las administraciones afectadas por las reclamaciones se han mostrado receptivas y han prestado la necesaria colaboración a esta institución. Sin embargo, también nos hemos encontrado con ciertas actitudes renuentes que están dificultando y provocando un retraso innecesario en la tramitación de algunas quejas. En este sentido, debemos destacar nuevamente la falta de

colaboración de [Osakidetza-SVS](#), actitud ésta que nos ha obligado a formular incluso varios apercibimientos.

2.

Quejas destacadas

De las quejas tramitadas en relación con **procedimientos selectivos de acceso** al empleo público, consideramos de interés destacar la tramitada en torno a la convocatoria anunciada por el [Ayuntamiento de Getxo](#) para la provisión de sendas plazas de periodista. Desde esta institución hemos puesto fin a nuestra actuación con el dictado de la **Resolución del Ararteko de 27 de junio de 2013**, en la que hemos hecho notar que el Ayuntamiento de Getxo ha descuidado las **exigencias de transparencia y buena administración**, poniendo en riesgo la confianza de los eventuales interesados en que el acceso a estos empleos públicos discurra, de manera objetiva e imparcial, conforme a los consabidos principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

Nos parece de interés destacar también la queja tramitada en relación con un proceso selectivo convocado por [EITB](#) para la cobertura de puestos de trabajo de ayudante técnico/a y luminotécnico/a. El propio ente público reconocía que debido a un error en la transcripción de las bases de la convocatoria, los requisitos de participación, en concreto, la **exigencia de conocimiento del inglés**, inicialmente establecida en sus bases, había sido modificada una vez comenzado el proceso selectivo, cuando ya se había publicado la lista de personas admitidas y excluidas y efectuado el ejercicio teórico a las que, a la vista de tales requisitos, optaron por participar en él. En este caso, hemos entendido que la actuación administrativa debatida había vulnerado el referido **principio de igualdad** en el acceso al empleo público, imposibilitando el acceso al mismo a personas que, como la promotora de la queja, estaban interesadas en participar y no lo hicieron por no poseer el nivel de conocimiento del idioma requerido en las bases iniciales.

Asimismo, nos parece oportuno hacer referencia, como muestra del talante de [Osakidetza-SVS](#), a la cuestión planteada por una persona que acudió a esta institución mostrando su disconformidad con la resolución del director general de Osakidetza-Servicio de Salud, por la que se procedía a la publicación de la adjudicación de destinos vacantes del proceso selectivo convocado en 2008, en la categoría de auxiliar administrativo. Tanto las bases generales como las específicas que regían esta convocatoria establecían que habría de reservarse para su cobertura por **personal discapacitado** el 5% de los destinos ofertados en cada turno (libre y promoción interna). Sin embargo, en opinión de la interesada, la resolución publicada vulneraba tales bases, al no cumplir con esta exigencia legal. Refería que al quedar vacantes muchas plazas del turno de promoción interna, estas se transfirieron al turno libre, por lo que la Administración debía haber recalculado el número de plazas reservadas ini-

cialmente a personas con discapacidad en este turno; es decir, no debía haber aplicado el porcentaje de reserva del 5% sobre el número de plazas inicialmente previstas para su cobertura en tal turno, sino sobre el número total que tras la transferencia citada, finalmente, se ofertaron. La interesada acreditaba que había interpuesto un recurso de alzada y nos informaba de que aún no había sido resuelto. Tras efectuar un requerimiento en tal sentido, finalmente, en respuesta a nuestra petición, el máximo responsable sanitario nos comunicó que el recurso no se había resuelto expresamente, por lo que resultaban de aplicación las reglas sobre la desestimación por silencio administrativo previstas en el artículo 43 y siguientes de la [Ley 30/1992](#), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común. El hecho de que el silencio administrativo no libera a la Administración de su obligación de responder expresamente y nuestro interés por lograr el adecuado tratamiento de este expediente de queja nos condujeron a recabar nuevamente la colaboración del ente público. Solicitamos la remisión de un informe en el que constara el parecer motivado de su responsable en torno a la cuestión planteada por la interesada, pero obtuvimos una respuesta similar a la anterior. Por todo ello, la inactividad de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud nos ha obligado a finalizar nuestra intervención sin poder facilitar a la interesada una respuesta motivada en cuanto al objeto de la queja.

Por otra parte, como suele ser habitual, también hemos recibido quejas relacionadas con otros procesos de concurrencia competitiva como son los anunciados para la **provisión de puestos de trabajo**. Citaremos como ejemplo el concurso específico, convocado por el [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#), para la provisión del puesto de jefa de Negociado de Atención al Público y Servicios Internos de Recaudación.

En este caso, pese a las alegaciones formuladas en la queja presentada ante esta institución, no hemos apreciado motivos para sostener que la **discrecionalidad** propia de la valoración realizada por la Comisión haya devenido en arbitrariedad cuando se trataba de valorar la **experiencia previa** acreditada. Además, hemos entendido razonable la posición defendida en el sentido de hacer recaer sobre los participantes la responsabilidad de comprobar si los **méritos alegados** constaban o no en su expediente personal, reservando la **posibilidad de subsanación** a aquellos casos en que los aspectos sustantivos de los méritos hubieran sido acreditados en plazo y, en consecuencia, de no haber sido acreditados en plazo, considerar que no cabe su eventual subsanación en aplicación de lo preceptuado en el artículo 35 f) de la LRJAP.

A este respecto, destacaremos también la actuación realizada con motivo de la convocatoria anunciada para la provisión del **puesto de Secretaría** de clase tercera del [Ayuntamiento de Olaberria](#) y que nos ha llevado a plantear a la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#) que, aun cuando se trate de vacantes de corta duración, la Diputación debe velar porque no se produzcan **nombramientos accidentales** por parte de corporaciones locales, al menos si median solicitudes expresas de interesados de mejor derecho que puedan permitir la provisión de tales vacantes mediante fórmulas preferentes como la de comisión de servicios.

Siguiendo con procesos de concurrencia competitiva, pero esta vez referidos al acceso al **empleo temporal**, este año consideramos de cita obligada sendas actuaciones acerca de la gestión de **sustituciones docentes**.

La primera de ellas ha sido promovida por candidatas y candidatos a sustituciones docentes que, tras haber superado un **curso de especialización para el profesorado de educación primaria** homologado por el anterior [Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco](#), han visto denegada su solicitud de inclusión en las especialidades para las que se han formado dentro del proceso de rebaremación anual anunciado en abril de 2013.

En opinión de esta institución, las nuevas instrucciones de gestión de la lista de candidatos aprobadas en agosto de 2012 deberían haber incluido un **régimen transitorio de habilitación para aquellos candidatos que hayan cubierto su nueva formación en el periodo 2010-2012** con un tenor similar al empleado en el punto 3 de la disposición transitoria segunda del [Real Decreto 1594/2011](#), de 4 de noviembre. No habiendo sido así, en estos momentos, debe ser la Dirección de Gestión de Personal la que, haciendo uso de la habilitación que le reconoce la disposición final segunda de la Orden de 27 de agosto de 2012, promueva una modificación que reconozca los cursos de especialización homologados iniciados con anterioridad a su entrada en vigor como capacitación suficiente para impartir las correspondientes especialidades. Los responsables educativos han mostrado su disposición a revisar las actuales instrucciones en el sentido propuesto por esta institución.

La segunda de las actuaciones ha dado lugar a la recomendación [Resolución del Ararteko, de 27 de noviembre de 2013](#), en la que se ha instado a los responsables educativos a compensar a la interesada promotora de la queja con el reconocimiento de la puntuación correspondiente a los servicios que haya dejado de prestar debido a la falta de llamamientos. Hemos entendido que cuando los propios interesados, al acogerse a la renuncia justificada, están en condiciones de señalar a la Administración el tiempo por el que se va a prolongar la situación que da lugar a la renuncia, la exigencia añadida de acreditar la finalización del hecho causante, para así recobrar la situación de activo o disponible, resulta desproporcionada y carente de fundamento, más aún en el caso analizado, ya que la interesada únicamente alegó la necesidad puntual de someterse a un tratamiento ambulatorio que no tenía mayores consecuencias para su condición de apta laboral. Esta resolución, sin embargo, no ha tenido una favorable acogida.

Continuando con este apartado de empleo temporal, debemos destacar la queja promovida por una persona que desde el año 2008 formaba parte de una **bolsa de trabajo temporal de la categoría de ayudante de cocina del Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS)**, y que a pesar de que ese año aportó la documentación que se le requirió para ello, en la actualidad, para ser contratada, se le exigía una titulación que no se le pidió en aquel momento: FPI, rama Hostelería, Turismo y Cocina, y refería que esta nueva exigencia había sido el motivo de que no hubiera podido acceder a un nombramiento de funcionaria interina que se le había ofertado. Además, había presentado una reclamación ante el instituto, sin obtener la respuesta que pretendía.

Tras interesarnos por el asunto, constatamos que el problema se había suscitado tras la entrada en vigor del Decreto Foral 76/2012, de 28 de diciembre, que aprobó la modificación de la relación de puestos de trabajo del Instituto Foral de Bienestar Social. En esta norma se prevé que todos los puestos de ayudante de cocina requieren como titulación académica habilitante la de FPI, rama Hostelería y Turismo y Cocina. Es decir, la posesión de este título se configura como requisito para el desempeño del puesto de trabajo de ayudante de cocina y, en el supuesto que nos ocupa resulta que la persona interesada no podía aportar la titulación académica exigida porque no la tenía.

Tras nuestra intervención, los responsables de personal del IFBS han manifestado su voluntad de encontrar una solución a la cuestión planteada; es decir, a la pugna existente entre la obligación de exigir el requisito de titulación prevista en la norma foral para la cobertura del puesto de trabajo de ayudante de cocina y las expectativas de las personas que conforman una bolsa de trabajo vigente para proveer el mismo puesto a las que en el momento de su conformación no se les exigía tal titulación.

Para cerrar este apartado creemos obligado hacer mención de las quejas que han sido presentadas en representación de todos los afectados por la finalización del denominado **Programa para la gestión y tramitación de la renta de garantía de ingresos**, por la que se procedió al nombramiento de 209 funcionarios interinos por programa en **Lanbide-Servicio Vasco de Empleo**, todavía en fase de tramitación.

Por otra parte, nos parece que puede ser interesante citar la queja que promovieron dos funcionarias de carrera adscritas al Departamento de Movilidad e Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa disconformes con la diferencia retributiva existente entre los puestos de trabajo provistos por ingenieros/as técnicos/as de topografía que conforman dicho departamento, a los cuales ellas se encuentran adscritas, y los puestos de trabajo del mismo departamento provistos por personas que ostentan titulaciones referidas a otras ingenierías técnicas. Además de plantear ante el ente foral su petición en tal sentido, habían solicitado cierta **información sobre la valoración de sus puestos de trabajo**. En concreto, se habían interesado por los grados de factor que corresponden al puesto que desempeñan, puntuaciones de los diversos factores, tablas de tramos etc. y se les había respondido, en síntesis, que como eran herramientas de trabajo del Comité Técnico de Valoración, correspondía a este órgano el proporcionarlas, resultando que tal órgano había suspendido sus funciones en el mes de julio del año 2010.

Desde esta institución concluimos nuestra intervención expresando nuestra convicción de que no existían motivos que justificaran la negativa a obtener la documentación solicitada por las interesadas, dado que el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cuando contempla el derecho de los ciudadanos a acceder a los documentos que formando parte de un expediente administrativo obren en los archivos administrativos, se refiere a la Administración pública en general, no a los concretos órganos de la misma que hayan resuelto el

procedimiento del que se requiere la información. En fechas recientes hemos sido informados de que el ente foral va a acceder a su petición.

En lo que respecta a las quejas referidas a **licencias y permisos**, nos parece especialmente significativa la queja tramitada a instancia de una funcionaria foral interesada en que le fuera concedido un permiso para atender el cuidado de su madre en conformidad con lo regulado en el artículo 48.1.i) de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP, en adelante) y a la que hemos puesto fin con el dictado de una resolución **–Resolución del Ararteko, de 27 de noviembre de 2013–**. En ella hemos concluido que la falta de reflejo del carácter muy grave de una enfermedad en el informe médico emitido por el facultativo responsable del proceso asistencial del enfermo no debe ser, por sí mismo, motivo de denegación del permiso previsto en el art. 48 1. i) y que, por ello, en estos supuestos, esta calificación de muy grave debe ser realizada por el servicio administrativo responsable de su concesión, sobre la base de documentación clínica suficiente aportada al expediente de solicitud.

El pasado año ya mencionamos el **permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave**. Este año nos hemos ocupado del caso de un funcionario municipal al que, en un primer momento, le fue reconocido un permiso de reducción del 60% de la jornada por un periodo de un mes. No obstante, al tramitar la consiguiente prórroga, el ayuntamiento resolvió desestimar dicha solicitud, pues consideró que no se cumplía con ninguno de los requisitos exigidos para su concesión, dado que no mediaba hospitalización ni un tratamiento domiciliario, tras diagnóstico y hospitalización, que requiriese el cuidado directo, continuo y permanente de su hija, que, además, estaba escolarizada.

Esta institución ha conocido diferentes casos de menores escolarizados y aquejados de la misma enfermedad que esta menor (diabetes mellitus tipo I). En todos ellos, esta institución ha defendido y recomendado el cumplimiento cabal de la circular aprobada para la atención sanitaria especial durante horario escolar. Por ello, hemos considerado que lo que procede en este caso es determinar si, con independencia de su escolarización, las necesidades de cuidado que presenta esta menor, debido a su enfermedad y que los facultativos médicos no dudan en valorar como necesidades de cuidado directo, continuo y permanente, son o no conciliables con las responsabilidades laborales de sus progenitores.

Queremos hacer referencia también al caso de otro funcionario municipal que ha solicitado la intervención de esta institución, debido a su interés en obtener un permiso para la atención de su esposa, quien se había sometido a una **prueba de “amniocentesis”**. Este empleado había visto denegada su pretensión en aplicación del tenor literal del artículo 49.2 del Acuerdo regulador de las condiciones de trabajo del personal de las instituciones locales vascas-Udalhitz. No obstante, había logrado recabar importantes apoyos como el otorgado por la Defensoría para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres-Emakunde **Instituto Vasco de la Mujer** que entendía que: *“...la Administración Pública debería aplicar de modo ejemplarizante los derechos laborales recogidos en el Estatuto de los Trabajadores, aunque no constituya*

legislación vinculante. En este sentido, debe incorporar a su regulación la interpretación que la Ley 3/2007 establece para el ámbito privado en lo referente a las intervenciones y enfermedades que, aunque no requieran hospitalización, sí requieren de reposo y cuidados domiciliarios, no por ello menos importantes para la salud de la mujer embarazada y el futuro niño o niña, tal es el caso que nos ocupa.” Desde esta institución hemos hecho llegar una propuesta a **EUDEL**, a modo de sugerencia, para que intenten impulsar las medidas oportunas que permitan revisar la consideración de estas situaciones como susceptibles de licencias y permisos en el marco del Acuerdo regulador de las condiciones de trabajo del personal de las instituciones locales vascas-Udalhitz.

En otro orden de cuestiones, nos parece importante destacar la queja promovida por la Sección Sindical de LAB en **Metro Bilbao**, en la que se cuestionaba la **falta de información de la Dirección a la parte social en relación con los ceses de dos directivos** de la empresa. El director gerente había eludido facilitar datos relativos al cese de un consejero delegado arguyendo que, siendo un directivo con una relación laboral de carácter especial de personal de alta dirección, las circunstancias relativas a su cese exceden o superan las competencias que el artículo 64 del **Estatuto de los Trabajadores** (ET) reconoce a los representantes de los trabajadores, porque se trata de un personal cuya representación y defensa no discurre conforme a los cauces previstos en el título II de este Estatuto. Esta institución comunicó a los promotores de la queja la dificultad de hacer valer un interés legítimo con el que apoyar la pretensión de recabar información sobre los ceses de estos directivos, aun teniendo en cuenta la vertiente funcional que se predica del derecho a la actividad sindical y que faculta a los representantes de los trabajadores a ejercer aquellas actividades dirigidas a la defensa, protección y promoción de los intereses de los trabajadores; en suma, a desplegar los medios de acción necesarios para que puedan cumplir las funciones que constitucionalmente les corresponden. Precisamente, a nuestro modo ver, el que no se pueda esgrimir un objetivo laboral claro y manifiesto en relación con el acceso a la información que se demanda hace que cobre fundamento el planteamiento que se defiende en la queja, en el sentido de propiciar una mayor transparencia de la gestión de las entidades públicas.

Otro caso que nos parece destacable es la queja de un funcionario foral que ha puesto en cuestión la **obligación de identificarse en la cumplimentación de los informes sobre las acciones formativas**. Desde esta institución hemos entendido que, en estos supuestos, nos encontramos ante una relación laboral que justifica el tratamiento de sus datos personales sin necesidad de su consentimiento y que, al tratarse de una información necesaria para conocer la adecuación al puesto de trabajo de la formación proporcionada, los datos objeto de tratamiento no pueden ser tachados de inadecuados, impertinentes o excesivos.

En nuestro anterior informe nos hicimos eco de la queja suscitada en torno a la **instrucción** aprobada por el entonces Departamento de Interior **sobre Incapacidades Temporales**. A este respecto, debemos señalar que las gestiones realizadas con los nuevos responsables del ahora llamado Departamento de Seguridad han dado como resultado la

elaboración de una nueva instrucción en la que, al menos, no se incluyen los puntos controvertidos que motivaron la interposición de la queja y que llevaron a esta institución a advertir que los tratamientos de datos referidos a la salud de miembros de la Ertzaintza que contemplaba la instrucción no eran reconducibles a ninguno de los supuestos legítimos de su tratamiento, pues no mediaba ninguna norma general ni especial que así lo posibilitase e insistir en que ni la normativa de protección de datos ni la relativa a la prevención de riesgos laborales o la legislación de Seguridad Social referida a la prestación de incapacidad amparaban u ofrecían cobertura a tratamientos como los dispuestos en aquella instrucción.

También el pasado año hicimos repetidas referencias al establecimiento de **medidas de contención de gasto** en lo relativo al personal del sector público. Este año también nos hemos encontrado con quejas que han venido dadas por la aplicación de algunas de ellas. Es el caso, por ejemplo, de las recibidas con motivo de **declaraciones de jubilaciones forzosas** que deniegan la posibilidad de prolongar la situación de servicio activo.

Por otra parte, en supuestos de jubilación en el **sector docente**, también están resultando controvertidas las **diferencias** que se producen entre los **distintos regímenes** (general y clases pasivas).

No queremos dejar de hacer una breve referencia a la actuación desarrollada ante la **UPV/EHU** a la que hemos puesto fin con la **Resolución del Ararteko de 29 de noviembre de 2013**. En ella hemos recomendado a la UPV/EHU que propicie la modificación del artículo 32.4 del II Convenio Colectivo del personal laboral docente e investigador de la Universidad del País Vasco para evitar el **régimen diferenciado de retribuciones entre los investigadores** en formación que se encuentran adscritos a la UPV/EHU.

3.

Otras actuaciones

El año 2013 las **XXVIII Jornadas de Coordinación** de Defensores del Pueblo han versado sobre la aplicación en España de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las **personas con discapacidad**.

Uno de los talleres preparatorios de estas jornadas ha tenido por título “Empleo y fiscalidad frente a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”.

Entre las conclusiones aprobadas, figura la nº 11, en la que todas las defensorías instan a las administraciones públicas a que continúen con la adopción de medidas de discriminación positiva para alcanzar la igualdad material de las personas con discapacidad respecto del empleo.

Entienden que es necesario propiciar una mayor sensibilización social sobre sus posibilidades laborales, más allá de los

mecanismos destinados específicamente para las personas con discapacidad y que, igualmente, es importante avanzar en la adaptación de los lugares y puestos de trabajo, así como favorecer una línea estable de incentivos y subvenciones a tal fin.

Como aportación propia a este respecto, debemos citar la [Recomendación General del Ararteko 4/2013](#), de 4 de marzo, sobre el establecimiento, en las normas reguladoras de las bolsas de contratación temporal, de medidas de discriminación positiva que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a aquellos puestos de trabajo que sean adecuados a sus características.

4.

Valoraciones

El año 2013 se han recibido 118 quejas escritas en el área de personal al servicio de las administraciones públicas. Esta cifra representa un 4,41% del total de las admitidas a trámite a lo largo de este año.

Las administraciones afectadas han prestado su colaboración a esta institución, aunque también se han dado casos de actitudes renuentes que están dificultando la tramitación de algunas de ellas. Así ha ocurrido con Osakidetza-SVS.

En general, las quejas tramitadas no se han apartado especialmente de las que tradicionalmente vienen planteándose en esta área de personal al servicio de las administraciones públicas.

Como viene siendo habitual, una parte importante de ellas han estado referidas a cuestiones de acceso al empleo público. Debido a ello, queremos insistir, una vez más, en la necesidad de extremar las cautelas para asegurar la máxima transparencia en la gestión de los procedimientos selectivos y cuidar las garantías que asisten a los interesados e interesadas que toman parte en ellos. Continúa siendo una prioridad el asegurar una auténtica igualdad de oportunidades a la ciudadanía interesada en acceder a los empleos públicos.

Precisamente, el sector del empleo público no puede ser ajeno a una lectura del principio de igualdad que, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la CE, lleve a la adopción de medidas de discriminación positiva a favor de colectivos con especiales dificultades de acceso al empleo público.

Entre estos colectivos, en el año 2013, ha sido objeto de especial dedicación el integrado por personas con discapacidad. Así, en el marco de las XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que han versado sobre la aplicación en España de la [Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad](#), todas las defensorías han instado a las administraciones públicas a que continúen con la adopción de medidas de discriminación positiva para alcanzar la igualdad material de las personas con discapacidad respecto del empleo.

Otra parte importante de las quejas tramitadas han estado relacionadas con cuestiones sobre licencias y permisos, lo que, a nuestro modo de ver, pone en evidencia también la necesidad de continuar profundizando en las medidas de conciliación de la vida familiar y laboral. En este sentido, como hemos tenido ocasión de destacar en anteriores ocasiones, seguiremos atentos para intentar que el impacto de las medidas de contención de gasto que afecta al personal del sector público no comprometa las posibilidades de conciliación de los empleados públicos cuando se ven en la necesidad de hacer frente a obligaciones como las de la atención de familiares a cargo, etc.

Las medidas de contención de gasto, a las que hicimos más amplia referencia el pasado ejercicio 2012, se han hecho notar este año con ocasión de las quejas recibidas con motivo de declaraciones de jubilaciones forzosas que deniegan la posibilidad de prolongar la situación de servicio activo. En supuestos de jubilación en el sector docente, también están resultando controvertidas las diferencias que se producen entre los distintos regímenes (general y clases pasivas).

Como aspectos de alguna manera novedosos destacaremos la presentación de quejas en las que se ha planteado el derecho de acceso a determinada información y que en adelante deberemos poner en relación con la recientemente aprobada [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, así como la necesaria protección de datos de carácter personal.

capítulo

LIBRO 10.

Protección y tenencia de animales



1.

El área en cifras

En el año 2013 se han abierto 9 expedientes de queja en el área de protección de animales, lo que supone el 0,34% del total de los tramitados por la institución a lo largo de este ejercicio.

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
10	4	6	-	6	-	-

ante el [Ayuntamiento de Sopelana](#), a cuyo término municipal corresponde la mayor parte de la superficie de la playa de Meñakoz, no se han adoptado las medidas precisas para garantizar el cumplimiento de la Ordenanza Municipal de Playas y Tenencia de animales que prohíbe la entrada y permanencia de todo tipo de animales en las playas en el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 31 de octubre, ambos inclusive, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 17/1997, de 21 de noviembre, de Perros Guía.

En este sentido, podemos señalar que la denuncia se concreta en la ausencia de vigilancia sobre la playa así como de la falta de incoación de expedientes sancionadores sobre los posibles infractores que pudieran servir para persuadir a las personas propietarias de perros la asistencia a la playa en el período limitado.

A la finalización de la redacción de este documento permanecemos a la espera de la información que pudiera facilitarnos el Ayuntamiento de Sopelana.

2.

Quejas destacadas

En el presente ejercicio han prevalecido en este apartado las quejas que plantean los problemas de convivencia que surgen entre las personas y los animales en los espacios públicos y, en mayor medida, aquellas denuncias referidas a la presencia de los perros considerados potencialmente peligrosos que corretean sueltos y sin bozal en los espacios públicos.

En estos casos, la denuncia se ha concretado en la falta de un control suficiente por parte de la autoridad municipal en dichos espacios. De las investigaciones practicadas en esta institución hemos podido constatar que en la mayoría de las localidades se ha ido intensificando tanto la presencia de la policía municipal en los parques y espacios públicos, así como la incoación de expedientes sancionadores por el incumplimiento de las ordenanzas municipales reguladoras de la tenencia y protección de animales en las distintas entidades locales.

También hemos recibido una queja en la que se solicitaba nuestra intervención con motivo de la existencia de perros en la playa de Meñakoz y la falta de actuación de los agentes de la autoridad ante el incumplimiento continuado de la normativa que resulta de aplicación que limita o prohíbe el acceso a las playas en periodo estival.

Al respecto, en el escrito se señala que en los últimos años ha aumentado la afluencia de personas a dicha playa, y de igual manera, la presencia de personas con animales caninos, llegando en ocasiones a contabilizar más de una docena de perros sueltos por el areal. Que a pesar de las reiteradas denuncias formuladas durante los últimos años

3.

Contexto normativo y social

En este apartado consideramos interesante reseñar la aprobación del [Decreto Foral 26/2013](#), del Consejo de Diputados de 1 de agosto, que regula el procedimiento de recogida de perros abandonados o vagabundos en Territorio Histórico de Araba y la concertación de la prestación del servicio mediante encomiendo de gestión de los ayuntamientos, y que se publica en el BOTHA nº 95 de 21 de agosto de 2013.

La [Ley 6/1993, de 29 de octubre](#) de protección de animales del País Vasco, establece en su artículo 15 que corresponde a los ayuntamientos y departamentos competentes de las diputaciones forales la recogida de los animales abandonados y de aquellos que, aún portando su identificación, vaguen libremente sin el control de sus poseedores, reteniéndoles hasta que sean recuperados, cedidos o sacrificados.

En el Territorio alavés la recogida de animales venía realizándose por el Centro de Protección de Animales de Armentia, dependiente del [Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#), teniendo en cuenta la subvención que anualmente otorga el Departamento de Agricultura de la Diputación Foral de Álava. Actualmente el sistema resultaba económicamente inviable al convertirse dicho servicio permanente y con gran demanda.

Por ello, mediante el citado Decreto se pretende una nueva organización del servicio de recogida, custodia y mantenimiento de perros vagabundos o abandonados por el Departamento de Agricultura a los ayuntamientos que lo deseen y así lo manifiesten, por lo que en los Anexos al mismo se establecen las obligaciones de los diferentes agentes implicados, así como la articulación de los instrumentos mediante los que se materializan las relaciones, por un lado, entre

los ayuntamientos que decidan realizar la Encomienda de Gestión del servicio en el [Departamento de Agricultura de la Diputación Foral de Álava](#), y por otro de este con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para que el servicio sea prestado con los recursos del Centro de Protección de Animales.

con el microchip, censados y registrados en el registro del municipio de residencia, para lo cual es importante que desde las Entidades Locales se realicen campañas de identificación animal para evitar en el futuro las negativas consecuencias que pueden producirse ante abandonos, agresiones, quejas, etc.

No obstante, también hemos de insistir que se hace ineludible arbitrar otro tipo de soluciones que permitan una convivencia equilibrada entre las personas que tienen animales domésticos y el resto de ciudadanos.

A este respecto, queremos de nuevo poner en valor algunas de las medidas que se proponían en informes anteriores y que venían avaladas por las distintas asociaciones protectoras de animales:

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

A lo largo de estos años si bien no ha sido importante el número de las reclamaciones recibidas en esta área, somos conscientes que se vienen suscitando cada vez más conflictos en la convivencia entre las personas y los animales, dado que no podemos negar la evidencia de que cada vez es mayor la presencia de la especie canina en los municipios de nuestra CAPV.

Corresponde a los ayuntamientos velar por el cumplimiento de la normativa de tenencia de animales para evitar los daños a las personas.

En este sentido, es necesario exigir que en las vías y espacios públicos urbanos los perros deban ir controlados y sujetos mediante el uso de las correspondientes cadenas o correas. Asimismo, estos animales deben ir identificados

1º Se considera necesario habilitar zonas concretas de esparcimiento para los animales dado que la exposición del animal a una correa constantemente y, en ocasiones a un bozal, puede provocarle comportamientos agresivos.

2º Que se dispongan de los medios urbanos suficientes para dar la posibilidad a los poseedores de los animales de la recogida de las deposiciones caninas.

3º Que se realicen campañas informativas para la concienciación y la educación de la población en general, y de la propietaria de animales en particular sobre las cuestiones relativas a la tenencia de animales con objeto de que dispongan de información suficiente sobre las obligaciones que tienen y las consecuencias del incumplimiento de las mismas.

c a p í t u l o

Capítulo 11

Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas



1.

El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 148 reclamaciones escritas, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

– Administración local	127
– Administración foral.....	7
– Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	4

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

– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	47
– Servicios públicos locales.....	36
– Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	30
– Gestión del padrón municipal.....	26
– Otros aspectos.....	3
– Derechos ciudadanos.....	3
– Información y participación ciudadana	3

En lo que respecta al detalle de la tramitación de los expedientes de queja gestionados a lo largo de este año, esto es, tanto de los recibidos como de los acumulados por estar pendientes de resolución de otros ejercicios, cabe destacar que su situación, al abordar la redacción del presente informe, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
201	76	107	57	36	14	18

Conforme a estos datos, debemos significar que se ha producido un ascenso del número de expedientes de queja tramitados. El bloque más significativo se refiere, un año más, a cuestiones de funcionamiento y régimen jurídico, en torno a un 30%, destacando especialmente los referidos al silencio administrativo y las dificultades para acceder al expediente por parte de las personas interesadas. Junto con el bloque anterior, debemos referirnos a los expedientes tramitados en materia del padrón municipal de habitantes por las graves consecuencias que tienen para las personas afectadas, ya que aunque, en general, acaban siendo resueltos, las trabas en obtener el alta en el padrón suelen representar importantes perjuicios en el acceso a los derechos sociales básicos, cuando no la imposibilidad de beneficiarse, en aquellos casos en los que se generan lagunas para acreditar la antigüedad mínima del empadronamiento en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

El estado de tramitación de la mayoría de dichos expedientes resulta razonable, si bien aquellos en las que hemos tenido que realizar requerimiento e incluso apercibimiento para obtener una respuesta y conocer la posición de la administración concernida sobre el problema planteado, siempre representan un porcentaje más alto a lo deseado. Como aspecto muy negativo este ejercicio debemos referirnos al, prácticamente, nulo grado de aceptación de las recomendaciones y conclusiones emitidas en esta área, resoluciones que pueden consultarse en el apartado correspondiente de [nuestra página web](#). En todo caso, nos referiremos a estas resoluciones de forma más pormenorizada en el apartado de quejas destacadas que desarrollamos a continuación.

2.

Quejas destacadas

En este apartado recogemos un resumen de las quejas más representativas que hemos tramitado como reflejo de la actividad desplegada a lo largo de este año, con especial referencia a las que han sido objeto de alguna recomendación o escrito conclusivo, agrupadas en las correspondientes subáreas materiales, según los epígrafes que a continuación detallamos.

2.1. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Podríamos resumir los problemas que año tras años detectamos en este apartado diciendo que falta procedimiento, es decir que las administraciones públicas o no incoan el procedimiento al que las personas que presentan una solicitud tienen derecho o, en su caso, no tramitan debidamente el expediente preceptivo o no completan el **procedimiento administrativo** que resulta legalmente preceptivo hasta su debida resolución y notificación. Así, los casos de **silencio administrativo**, la falta de **acceso a la información** obrante en los archivos municipales sin motivación, la falta de resolución debida por los órganos competentes, con ausencia de la preceptiva instrucción del expediente, la denegación de facto de acceso a los expedientes, etc., resultan todos ellos supuestos encuadrables en el incumplimiento de la Ley en materia de procedimiento administrativo.

Como ejemplo de los aspectos citados, traemos a colación en este apartado algunas recomendaciones dirigidas a diversas administraciones públicas en las que se pone de manifiesto y se quiere subrayar la falta de cumplimiento de la legalidad formal, ya que aunque también pueda haber incumplimientos sobre el fondo del asunto planteado, la negativa a instruir el expediente debido con todas las garantías, coloca a las personas reclamantes en una situación de absoluta indefensión.

Así, podemos destacar la [Resolución del Ararteko de 15 de mayo de 2013](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Sestao](#) que reconozca la competencia de los decoradores y diseñadores de interior para la redacción y dirección de determinados proyectos.

Esta recomendación ilustra claramente los problemas de procedimiento que indicamos, al tratarse de un caso en el que el ayuntamiento alegaba que si bien no se ha contestado formalmente al [Colegio Oficial de Decoradores de Bizkaia](#), de todo lo expuesto se ha dado cumplida información en diversas conversaciones mantenidas con la interesada. Además de la cuestión de fondo sobre en qué supuestos tienen competencia los Decoradores y Diseñadores de Interior para la redacción de proyectos de actividad, recomendamos al ayuntamiento que, en aras a la seguridad jurídica, determine los procedimientos o protocolos internos y que traslade debidamente a todos los empleados del ayuntamiento implicados en la información o tramitación de proyectos los criterios preceptivos, con fundamento en la normativa vigente y en la interpretación jurisprudencial.

Por otra parte, también recomendamos que en los supuestos específicos en los que se plantee una discrepancia sobre el alcance de un proyecto concreto y la competencia del profesional que lo suscribe, previos los informes técnicos y jurídicos que motiven la posición municipal, se adopte en todos los casos, la debida resolución expresa. La citada recomendación no ha recibido respuesta ni valoración alguna por el Ayuntamiento de Sestao, por lo que nos hemos visto obligados a concluir nuestra intervención entendiendo que nuestras consideraciones no han sido aceptadas.

Sobre el recurrente problema de acceso a los archivos que obran en poder de la administración, dirigimos una recomendación a la Junta Administrativa de Menagarai-Beotegi para que facilitara a la reclamante el documento que solicitaba.

En concreto, mediante la [Resolución del Ararteko de 25 de septiembre de 2013](#), recomendamos la entrega del informe grafológico realizado por encargo del Presidente-Regidor, sobre la firma de la vecina del Concejo que presentó la queja y que obraba en los archivos de la entidad administrativa.

Añadido a lo anterior, en este caso se constató la extralimitación en sus funciones por parte del Regidor-Presidente, al encargar un estudio grafológico para corroborar si la firma que constaba en el recurso de reposición presentado correspondía a la reclamante. El Concejo había inadmitido el citado recurso por otras cuestiones de forma debidamente motivadas, por lo que no había razón legal alguna que pudiera incumbir a la defensa del interés público para encargar el informe pericial en cuestión. Además, la posible “duda” sobre la autenticidad de la firma, hubiera debido subsanarse mediante el correspondiente trámite legal, dándose la circunstancia de que la propia interesada corroboró en la propia sesión la autoría del documento, es decir la voluntad inequívoca de que suscribía el documento en cuestión (artículo 70.1.d) de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC).

2.2. Gestión del padrón municipal

Tal como hemos destacado en la introducción persiste e incluso va en aumento el número de quejas que tramitamos referidas a lo que es tanto un derecho como una obligación para todas las personas que residen en un municipio. Aunque la casuística resulta variada, podemos indicar que el bloque más importante de las quejas tramitadas afecta a las personas en riesgo de exclusión tales como: personas inmigrantes, personas gitanas, personas sin techo, etc. Aunque en los correspondientes apartados de esta memoria se haga una referencia más específica al tema, aquí intentaremos resumir en una pincelada los problemas más acuciantes que nos han planteado.

En este momento de grave crisis económica, desempleo y recortes en la financiación de las políticas públicas, el alta en el padrón de habitantes constituye el requisito primero para poder optar a los recursos sociales de carácter básico. Los mecanismos que tienen los ayuntamientos para intervenir en esta cuestión, únicamente pueden y deben ir dirigidos a lograr que ese registro refleje fielmente los vecinos que efectivamente tiene un municipio.

Este es el contexto en el que deben intervenir los ayuntamientos, sin que resulte procedente la exigencia de requisitos que se aparten o no resulten adecuados para atender a la única finalidad que tiene el padrón de habitantes que es poder determinar si una persona vive o no vive en el municipio donde solicita el empadronamiento.

De las distintas quejas tramitadas, destacaremos aquí las referidas al Ayuntamiento de Sestao, tanto por el número de las tramitadas contra esta administración municipal, como por la actitud a la hora de admitir nuestras consideraciones. En concreto, mediante la [Resolución del Ararteko de 6 de septiembre de 2013](#), recomendamos al ayuntamiento que adecuara a la legalidad determinadas prácticas relativas al ejercicio de la potestad de verificación, la motivación suficiente de la denegación del alta padronal y la necesidad de instrucciones precisas en materia de empadronamiento; todo ello con la finalidad de que las personas interesadas puedan ejercer debidamente su derecho a obtener información y orientación veraz para empadronarse en el domicilio donde efectivamente residen. Esta recomendación no ha sido aceptada.

Por otra parte, en la [Resolución del Ararteko de 21 de noviembre de 2013](#), recomendamos al Ayuntamiento de Sestao que empadronara al reclamante y su familia en el domicilio donde efectivamente residen desde hacía casi un año. Las incidencias que hayan tenido lugar en la citada vivienda, incluido el incumplimiento de la orden de desalojo por el propietario de la vivienda, no permiten al ayuntamiento la actuación por la vía de hecho, sin sujetarse a los trámites y procedimientos legalmente establecidos. En el momento de elaboración de esta memoria esta recomendación está pendiente de respuesta sobre la disposición municipal a admitir las consideraciones de esta institución.

Finalmente, destacar la [Resolución del Ararteko de 9 de mayo](#), dirigida al [Ayuntamiento de Bilbao](#), en la que concluimos que la fecha de efecto de la modificación correspondiente al cambio de domicilio en el municipio debe corresponder a la de la presentación de la solicitud, aún en

aquellos supuestos en los que se requiera realizar alguna comprobación, a través del informe de la policía municipal u otros medios, de la efectiva residencia en la dirección solicitada. El ayuntamiento ha admitido este criterio, además de señalar que darán las instrucciones precisas a las oficinas de atención ciudadana en el sentido de que, cada vez que una persona acuda a interesarse por un expediente (resuelto o en tramitación), le faciliten un modelo de solicitud para que quede constancia por escrito del acceso del interesado al expediente.

2.3. Información y participación ciudadana

En esta materia, se han seguido presentando diversas quejas relativas a los problemas de funcionamiento y de acceso a la información en Álava, donde los ciudadanos exigen el cumplimiento de la legalidad, ejerciendo su derecho de participación en los asuntos públicos. Sobre este particular y, en concreto, referido a los Concejales, ya indicábamos en la memoria del año anterior que la mínima estructura y escasez de medios de los que disponen estos entes no puede ser excusa para el cumplimiento de aquellas obligaciones básicas que determina la [Norma Foral 11/1995, de 20 de marzo](#), de Concejales del Territorio Histórico de Álava. Así, no resulta admisible que no se convoque la asamblea vecinal durante todo un año porque el presidente trabaja, que no se aprueben las cuentas por el mismo motivo o que no se contesten las reclamaciones por falta de personal cualificado para informar. Los Concejales y las Juntas Administrativas, como órganos de gobierno de aquellos, deben instrumentar los medios necesarios para el cumplimiento de los mínimos legales a que vienen obligados.

Otro bloque de quejas se refiere a los obstáculos que los concejales o grupos municipales de la oposición tienen para obtener cuanta información resulte necesaria para el ejercicio de su cargo. En este sentido, hemos tramitado la [Resolución del Ararteko de 14 de marzo de 2013](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Gamiz-Fika](#) para que facilite a un grupo municipal la información necesaria para el desarrollo de la labor municipal encomendada, así como que revise el nombramiento de personal de confianza. Esta recomendación no ha sido aceptada, si bien el ayuntamiento nos ha comunicado recientemente que el asesor particular nombrado ha presentado la renuncia al cargo.

Finalmente, destacaremos la [Resolución del Ararteko de 6 de marzo de 2013](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Gatika](#) que autorice la grabación de los plenos por parte de los particulares.

En esta recomendación analizamos la aplicación del artículo 20 de la [Constitución](#) que establece el reconocimiento y protección del derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción, sin que el ejercicio de estos derechos pueda restringirse mediante ningún tipo de censura previa.

El [Tribunal Constitucional](#), en una consolidada jurisprudencia, ha interpretado este precepto en el sentido de que las

libertades del artículo 20 del texto constitucional no son sólo **derechos fundamentales de cada ciudadano**, sino que significan el reconocimiento y la **garantía de una institución política fundamental, que es la opinión pública libre**, indisolublemente ligada con el pluralismo político que es un valor fundamental y un requisito del funcionamiento del Estado democrático (por todas, [STC de 15 de febrero de 1990, nº 20/1990](#)).

2.4. Contratación

Las administraciones públicas desarrollan una amplia actividad de fomento en el campo cultural y vienen obligadas al cumplimiento de los compromisos adquiridos, y, en tal sentido, hemos tramitado la [Resolución del Ararteko de 30 de agosto de 2013](#), en la que recomendamos al [Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#) que reconozca las obligaciones derivadas de un contrato suscrito con una artista para la edición del catálogo de una exposición. A pesar de que los informes técnico-jurídicos confirmaban la obligación de cumplir el contrato por parte del ayuntamiento, los órganos competentes no adoptaron la resolución que permitiera cumplir las obligaciones asumidas, sin que hayan facilitado motivación alguna para mantener esta posición. La recomendación no ha sido aceptada.

2.5. Patrimonio de las administraciones públicas

Las quejas tramitadas abarcan diversas cuestiones, tanto desde el prisma de los afectados porque la administración no ejerce su competencia en defensa del patrimonio público como por no hacer frente a las obligaciones que se desprenden de los derechos patrimoniales de titularidad pública.

Así, en la [Resolución del Ararteko de 23 de septiembre de 2013](#), se recomienda al [Ayuntamiento de Llodio](#) que asuma las obligaciones derivadas del uso público sobre rasante de una propiedad privada. La comunidad reclamante no discutía las obligaciones de los propietarios privados con respecto a sus bienes privados, sino que cuestionaba que tuvieran que asumir también las obligaciones que derivaban del uso público del espacio privado, cuya titularidad correspondía al ayuntamiento, en función del aprovechamiento público que ostentaba. La recomendación no ha sido aceptada.

Por otra parte, también hemos dirigido una recomendación al Ayuntamiento de Santurtzi para que proceda a la retirada inmediata de la instalación de una terraza sin la debida autorización e incumpliendo la ordenanza municipal reguladora de esta materia ([Resolución del Ararteko de 19 de noviembre de 2013](#)). Estamos pendientes de la respuesta municipal.

Finalmente, señalar que continúan planteándose quejas por la falta de defensa de los caminos públicos. En tal sentido, mediante la [Resolución del Ararteko de 8 de marzo de 2013](#), hemos instado al Ayuntamiento de Artziniega para que tramite con la mayor diligencia el expediente relativo al deslinde, restauración y recuperación de un camino público. La citada recomendación no ha recibido respuesta ni valoración

alguna por parte del ayuntamiento, por lo que hemos concluido nuestra intervención entendiendo que nuestra no ha sido aceptada.

2.6. Responsabilidad patrimonial

Nuevamente estamos ante un apartado que comporta una cantidad notable de quejas promovidas por la ciudadanía sin que, de todas formas, las causas por las que se recaba nuestra intervención presenten, a lo largo de los ejercicios, novedades de relieve. Así, el abanico de expedientes vuelve a girar desde los supuestos de falta de resolución en plazo de las reclamaciones formuladas: demora en la tramitación, que se produce con más asiduidad de la deseada y que, sin duda, perjudica un derecho elemental en las relaciones de los ciudadanos con las administraciones públicas, como es conocer en tiempo razonable los pronunciamientos administrativos sobre sus pretensiones, hasta las quejas que se originan en los desacuerdos y discrepancias con las resoluciones, aquí sí, ya dictadas.

Ahora bien, una vez que las administraciones públicas cumplen su obligación de valorar debidamente la reclamación tramitada, la conclusión puede resultar discrepante con las pretensiones de la persona que presenta la queja, debido a que a lo largo del procedimiento desarrollado no ha quedado acreditada plenamente la necesaria relación de causalidad entre el daño producido y la actuación de la administración pública concernida.

2.7. Servicios públicos locales

Este año hemos seguido recibiendo diversas quejas y/o consultas en Gipuzkoa debido a la implantación por parte de diversos ayuntamientos del sistema de recogida de residuos domésticos denominado puerta a puerta (PaP). Al igual que el ejercicio pasado, la preocupación o disconformidad que plantean las personas que se han dirigido a nosotros se refieren a cuestiones tales como: la propia competencia municipal para determinar este sistema de recogida; la posibilidad de imponer a las comunidades servidumbres tales como la instalación de postes en los espacios privados o en las fachadas; la posible vulneración del derecho a la privacidad de los usuarios, etc.

Sobre este particular cabe destacar las quejas planteadas por diversas plataformas contrarias a la implantación de estos sistemas. Aunque al cierre de esta memoria, algunas de estas quejas están todavía en trámite, hemos dado por concluida nuestra intervención en la queja planteada por la [Plataforma Ciudadana de Legazpi, contraria al PaP](#). Esta plataforma cuestionaba la implantación de este sistema sin tomar en consideración la voluntad mayoritaria de los vecinos y vecinas afectados y sin que hubiera un proceso integral de participación desde el inicio del proceso.

Así, en la [Resolución del Ararteko de 6 de mayo de 2013](#), concluíamos que el [Ayuntamiento de Legazpi](#) tiene la competencia para determinar el sistema de recogida selectiva de residuos que estime más pertinente, si bien para el cumplimiento de los objetivos que se establezcan resulta necesaria

la implicación de la ciudadanía que debe llevarla a cabo. Por tanto, proponíamos que el Ayuntamiento de Legazpi liderara una política de consenso que propiciara la superación de la situación de conflicto generada y encauzara la inquietud ciudadana hacia el logro de las mayores cotas de recogida selectiva de residuos, aun revisando, en su caso, el sistema inicialmente acordado.

Por otra parte, dentro de las condiciones de prestación de los servicios públicos locales, hemos dirigido una recomendación al [Ayuntamiento de Lasarte-Oria](#) para que priorice la redacción del proyecto de obras necesario para adecuar el polideportivo municipal a la legalidad vigente en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas usuarias, con el fin de disponer de una cuantificación económica precisa que permita incluir esta remodelación en la debida programación para su ejecución. También le instábamos a revisar, actualizar y completar el Plan de Accesibilidad del municipio, de conformidad con el contenido previsto en la [Ley 20/1997, de 4 de diciembre](#), para la Promoción de la Accesibilidad, con especial referencia al orden de prioridades y al calendario de ejecución de las adaptaciones precisas en los edificios públicos ([Resolución del Ararteko de 13 de noviembre de 2013](#)).

3.

Actuaciones de oficio

En el marco de las reuniones mantenidas con distintas asociaciones sin ánimo de lucro del denominado tercer sector del Territorio Histórico de Álava, hemos iniciado una actuación de oficio ante el Instituto Foral de Bienestar Social de la Diputación Foral de Álava, por las dificultades que tienen, en opinión de las entidades contactadas, para el desarrollo de su actividad y el cumplimiento de los proyectos programados para cada ejercicio. La problemática que plantean se enmarca en el ámbito de aplicación de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

La actividad de fomento y colaboración para la prestación de determinados servicios a la sociedad resulta fundamental y algunos de los problemas que se nos han expuesto por parte de las asociaciones han sido objeto de atención reiterada por parte del Ararteko. Sirva de ejemplo la recomendación sobre "[La necesidad de mejorar las vías y procedimientos de ayuda institucional a las asociaciones que trabajan en el campo social](#)" (Informe 2005). Este tema también fue objeto de un informe extraordinario dirigido al Parlamento Vasco en el año 2008, bajo el título "[Condiciones de trabajo en el Tercer Sector de Intervención Social](#)".

A la hora de elaborar esta memoria el expediente de referencia se encuentra en tramitación, pendiente de analizar la respuesta de la administración foral y emitir nuestra valoración.

4.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Tal como se comprueba en los apartados anteriores las cuestiones que plantea la ciudadanía en esta área resultan de muy diversa índole, sin que resulten novedades importantes con respecto a las cuestiones que ya destacábamos en las memorias precedentes.

Comenzaremos en esta síntesis por referirnos a la importancia que para el ejercicio de los derechos ciudadanos tiene el que las administraciones públicas no actúen por la vía de facto y de forma arbitraria, sino que tramiten las solicitudes que se les presentan mediante la instrucción del correspondiente **expediente administrativo**, en el que quede constancia suficiente de los trámites e informes precisos que motivan la decisión administrativa. Así, cabe citar que, de conformidad con los artículos 53, 54 y 55 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, los actos administrativos se ajustarán al procedimiento establecido y deberán ser motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho y se producirán por escrito. El respeto a la forma cuando existen discrepancias sobre el contenido de lo que se solicita o la administración no tiene intención de atender resulta fundamental para que las personas afectadas puedan tomar las decisiones que a su derecho convenga.

Por su parte, en el ámbito de las entidades municipales que es donde se plantean la mayoría de las quejas sobre este particular, el [Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Entidades Locales](#) (ROF - Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre) define lo que es un expediente y el procedimiento que debe seguirse para su tramitación. Así, indica que constituye expediente el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla (artículo 164.1). Por su parte, el artículo 172 del reglamento determina que en los expedientes administrativos informará el Jefe de la Dependencia a la que corresponda tramitarlos, exponiendo los antecedentes y disposiciones legales o reglamentarias en que funde su criterio.

Todo ello, se constituye en garantía imprescindible para que los ciudadanos conozcan los fundamentos de derecho en los que se motive, en su caso, la desestimación de una solicitud tramitada que, junto con la notificación por escrito en debida forma, permite a la persona interesada valorar la actuación administrativa y oponer sus argumentos legales en el caso de que discrepe de la resolución.

Por otra parte, para que esos expedientes se inicien, se requiere la petición o solicitud del interesado, lo que nos lleva a plantear la problemática que se suscita en ocasiones en las que una persona se presenta en la administración y se le indica oralmente que no cumple las condiciones para acceder a su pretensión. Esta situación es habitual en los supuestos en los que se solicita el alta en el **padrón municipal de habitantes**. Al respecto, debemos hacer hincapié en el hecho de que cuando el encargado del padrón de habitantes o las oficinas de atención ciudadana reciben una solicitud de

alta en el padrón que entiendan que no puede ser atendida en el momento, deberían en todos los casos instar a que la solicitud se formule por escrito para que se dé inicio a la tramitación administrativa correspondiente, informando debidamente a los interesados sobre los requisitos o trámites a seguir. Sobre este particular, tenemos que seguir incidiendo en el hecho de que el correcto funcionamiento de los servicios públicos resulta trascendental, dada la importancia que la acreditación de la inscripción en este registro administrativo y la antigüedad en la residencia efectiva tiene para el acceso a los servicios públicos básicos.

Enlazando con lo anterior, no podemos olvidar que los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a obtener **información y orientación** veraz acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las solicitudes que se propongan realizar, facilitándoles el ejercicio de sus derechos [artículo 35 g) i) de la LRJPAC].

En este sentido algunas de nuestras recomendaciones han ido dirigidas a la mejora de los protocolos e instrucciones internas para que los responsables de las unidades administrativas que atienden a las personas interesadas en los distintos procedimientos faciliten una información veraz y legalmente fundamentada. Al respecto, hemos considerado que no resulta admisible que la información que se facilite a las personas afectadas lo sea en base a órdenes o criterios verbales, tanto de la autoridad competente como de los técnicos responsables, máxime si estas órdenes o criterios se apartan de una contrastada interpretación de la norma que se pretende soslayar.

Sobre este particular y enlazando con lo que indicamos, nos hacemos eco de la aprobación de la [Ley 19/2013, de 9 de noviembre](#), de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, como nuevo instrumento que facilitará, en mayor medida que en el presente, el sometimiento de los responsables públicos a un escrutinio de los ciudadanos y ciudadanas en la toma de decisiones que les conciernen. Esta Ley insta unos principios éticos de buen gobierno que deben regir la actuación de todos los responsables públicos, incluidos los altos cargos, y que en caso de incumplimiento serán sancionados pertinentemente. En tal sentido, podemos destacar entre los supuestos de incumplimiento, los relativos a la adopción de acuerdos o emisión de informes manifiestamente ilegales que causen perjuicios a los ciudadanos.

Al hilo de lo anterior y aunque en estos momentos para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública disponemos, además de otras leyes sectoriales, la Ley 30/1992, de la que nos hacemos eco a través de las quejas tramitadas, esta nueva Ley puede representar un salto importante en la eliminación de obstáculos para el ejercicio del **derecho de acceso a la información pública**. Así, entre otros avances, nos parece importante subrayar que este derecho corresponderá a todas las personas que podrán ejercerlo sin necesidad de motivar la solicitud, sin perjuicio de las limitaciones normativas por razón de otros intereses dignos de protección. La falta de motivación de las solicitudes de información que presentan las personas concernidas suele ser uno de los motivos recurrentes que utilizan las administraciones públicas para denegar la solicitud de acceso a una determinada documentación.

Finalmente, el tercer aspecto de la Ley, como en su propio título se indica, se refiere a la **transparencia**, es decir a lo que se denomina información activa que las administraciones públicas estarán obligadas a publicar con carácter de mínimos. Muchas administraciones públicas han avanzado en esta materia y disponen de páginas Web donde ofrecen amplia información tanto institucional como sobre la actividad que desarrollan, adelantándose así a las obligaciones que la Ley determina, si bien otras muchas deberán realizar un esfuerzo importante para su adecuación a la nueva legalidad, para lo cual se ha previsto un período transitorio de entre uno y dos años. La plena entrada en vigor de la norma representará que las personas interesadas podrán acceder directamente a información que en estos momentos no está disponible, sin necesidad de solicitarla ni motivar el interés.

Desde una vertiente distinta, también debemos referirnos al derecho de acceso a la información de los miembros de una Corporación, es decir del derecho que asiste a los **concejales** para obtener toda la información necesaria para el desarrollo de su función y las limitaciones que observamos en la práctica municipal, mediante la técnica de no dar respuesta alguna a lo solicitado. De conformidad con el artículo

14 del ROF, debe considerarse que la petición de acceso a determinada información se entenderá concedida por silencio administrativo, en caso de que no se dicte resolución o acuerdo denegatorio en el término de cinco días, a contar desde la fecha de la solicitud.

Finalmente, nos tenemos que referir a la **participación ciudadana** y el papel activo que debe jugar si se quieren garantizar los resultados de toda política pública que se pretenda implantar. El tema de la **recogida selectiva de residuos**, a nivel local, representa como ningún otro proyecto esta idea central, en la medida en que pocos proyectos podremos visualizar que requieran una implicación más directa y entusiasta de todos y cada uno de los vecinos de un municipio para garantizar unos niveles óptimos de recogida selectiva. Todas las personas del municipio están afectadas directamente por la decisión adoptada por ser generadoras de residuos y el reto es conseguir que todas ellas estén implicadas para que los resultados de la implantación del sistema previsto sean acordes con los objetivos marcados. Por tanto, a nuestro entender, cualquier proyecto de implantación de un sistema de recogida selectiva de residuos tendrá más garantía de éxito si consigue aunar los mayores consensos entre los vecinos y vecinas llamados a ejecutarlo.

capítulo

cap. 12.

Sanidad



1.

El área en cifras

Este año se ha gestionado en esta área un total de 84 expedientes de queja, cuya distribución por subáreas es la siguiente:

– Derechos de las personas usuarias.....	44
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	11
– Asistencia sanitaria.....	10
– Listas de espera.....	9
– Derechos ciudadanos.....	4
– Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa	4
– Otros aspectos.....	2

La información estadística del área a 31 de diciembre es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
101	23	67	36	24	7	11

2.

Quejas destacadas

2.1. Prestaciones farmacéuticas

Un número importante de las quejas recibidas en esta área ha tenido que ver de nuevo con el cambio ocurrido en aspectos esenciales del derecho a la protección a la salud: [Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril](#), de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones.

En su mayor parte han estado relacionadas con la nueva aportación prevista para diversas prestaciones, entre estas la farmacéutica.

En este mismo ámbito, en un supuesto de dispensación de medicamento, los padres de una persona que padece un síndrome seco de carácter grave, secundario a síndrome de Lyell, presentaron una petición para el visado del medicamento VISCOFRESH, medicamento excluido de la financiación pública, salvo para alivio de sequedad ocular en

pacientes afectados de síndrome Sjögren ([Resolución de 2 de agosto de 2012](#), de la Dirección General de Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, por la que se procede a la actualización de la lista de medicamentos que quedan excluidos de la prestación farmacéutica en el Sistema Nacional de Salud).

Si no existe ningún elemento diferenciador entre la patología de esta persona y la de quienes están afectadas de síndrome Sjögren, la diferencia de trato está injustificada.

Nuestra valoración se recoge en la [Resolución del Ararteko de 25 de septiembre de 2013](#), por la que se recomienda al [Departamento de Salud del Gobierno Vasco](#) que revise la denegación de financiación de un medicamento a una paciente que sufre la misma necesidad real que la contemplada en otra patología distinta para la que sí se financia, se recoge nuestra valoración.

Esta recomendación no ha sido atendida, amparando su decisión en la falta de competencia para incorporar medicamentos a la financiación pública, lo que nos parece que obvia otros cauces posibles entre ellos la propia prevista por la [Ley 29/2006, de 26 de julio](#), de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, que permite que el Departamento de Salud haga una propuesta a la Comisión de Farmacia del Sistema Nacional de Salud. En cualquier caso hemos propuesto al Defensor del Pueblo del Estado que estudie la posibilidad de proponer al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad una modificación del criterio actual, basado en una patología, de manera que, cuando quede acreditado, la indicación del medicamento Viscofresh se pueda ajustar a las necesidades sanitarias reales de las y los pacientes.

2.2. Derechos de las personas usuarias

El pasado año informamos sobre el problema de un menor extranjero para obtener su tarjeta sanitaria. La queja tuvo su origen en la denegación de la tarjeta sanitaria, por causas que a nuestro juicio eran infundadas. La valoración que hicimos quedó recogida en la [Resolución del Ararteko, de 28 de mayo de 2012](#), por la que se recomienda al Departamento de Salud del Gobierno Vasco el reconocimiento de la asistencia sanitaria a un menor extranjero en estancia temporal con fines de escolarización y el problema quedó finalmente encauzado.

Con posterioridad se produjo una modificación legislativa que afecta en algunos aspectos importantes en la materia (administración competente para el reconocimiento de la condición de asegurado, ahora INSS) pero no al fondo, pues mantiene la anterior situación, en la que también se reconocía el derecho a la asistencia sanitaria a todas las personas extranjeras menores de 18 años.

Este año hemos recibido otra queja igual, planteada por la familia que ha acogido temporalmente a un menor extranjero, a quien el INSS no reconoce su derecho a recibir asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los españoles ([Ley 16/2003, de 28 de mayo](#), de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, en su artículo 3 ter).

Con independencia de lo anterior, las gestiones realizadas ante el Departamento de Salud han permitido encauzar ante

Osakidetza la continuidad del proceso asistencial que anteriormente había iniciado.

En otro asunto relacionado también con la administración competente para el reconocimiento de la condición de persona asegurada, una queja mostraba su desacuerdo por la manera en que algunos datos tributarios eran contemplados en su tarjeta individual sanitaria. En concreto, solicitaba la revisión de su coeficiente de copago farmacéutico como pensionista.

Comunicamos a esta persona que de acuerdo con la nueva regulación, el reconocimiento de la condición de asegurado o de beneficiario, así como las aportaciones, corresponde al INSS, reconocimiento que se realiza en las condiciones establecidas en el Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril.

También le informamos de que a partir de ese reconocimiento por parte del INSS, el derecho tanto asistencial como farmacéutico se hace efectivo por el Departamento de Salud, en las condiciones reconocidas por ese organismo del Estado.

Esta persona se puso de nuevo en contacto con el Ararteko para explicar que el INSS le había comunicado que no es competente para responder a la cuestión que planteaba (adjuntaba esa comunicación).

Podemos añadir que por parte del Departamento de Salud del Gobierno Vasco se nos ha confirmado que, por razones técnicas, no podrían actuar, caso de que sobre el fondo del asunto llegaran a la conclusión de que procede estimar la petición del interesado.

Considerando que cualquier aspecto que afecte al código de aportación, que recoge el porcentaje, debe ser planteado ante el INSS, ente que por ser dependiente de la Administración del Estado queda fuera de nuestras competencias, dimos traslado de estas actuaciones a nuestro homólogo estatal.

Dentro de este apartado, se nos ha planteado la situación de la renovación de componentes externos del implante coclear, cuando éste no se ha realizado en el sistema público. En concreto, el asunto que se ha sometido a nuestra consideración no tiene que ver con el implante propiamente dicho sino con la renovación de sus componentes, situación que a tenor de lo previsto por la Directriz 2/2011, de la Dirección de Aseguramiento y Contratación, sobre renovación de los componentes externos, queda fuera de la financiación pública

Aceptar su financiación puede llevar a pensar que se abre la puerta a una discriminación, en tanto que se favorecería a quien puede pagar una intervención en un centro privado, consiguiendo así más rapidez en su atención, aunque ésta no sea mejor. Aunque se trata de menores diagnosticados en Osakidetza, tal discriminación sería evidente si de lo que se tratara es de plantear un reintegro de gastos del implante. Pero dado que lo que se plantea es no cerrar la puerta a la posibilidad de una renovación de sus componentes en el sistema público, nos parece que el supuesto puede ser abordado de manera diferente.

Al plantear esa posibilidad hemos tenido en cuenta que la situación de los interesados puede cambiar, es decir, puede ser distinta a la del momento en que se realizó el implante, de manera que pudiéndolo haber financiado éste en un momento, no estuvieran en condiciones de hacerlo en otro

posterior, cuando se requiere la renovación de sus componentes. Es un factor a tener en cuenta, habida cuenta que son elementos a renovar años después.

Hemos tenido en cuenta que el diagnóstico del implante ha sido en estos casos en el sistema público, aunque luego realizado en un centro privado, y también que técnicamente parece compatible, es decir, que el implante realizado de manera privada sería igual al que se hubiera realizado en el sistema público. Ambos elementos nos parecen importantes, principalmente el primero, en tanto que desde la perspectiva de las prestaciones públicas se trata de una prestación que fue indicada por un facultativo del sistema público.

Un aspecto importante que algunas de las quejas sobre la nueva aportación han planteado tiene que ver con el coste que las personas afectadas por enfermedades crónicas y pensionistas, entre otras, deberán soportar. Por su precaria situación económica, en determinadas situaciones puede darse una dificultad efectiva que llegue a condicionar el acceso a las prestaciones farmacéuticas a determinadas personas.

Coincidió la tramitación de estas quejas con la preparación por parte de la administración de medidas para hacer frente a esas situaciones, que se han materializado en el [Decreto 447/2013, de 19 de noviembre](#), por el que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos prescritos por personal del Sistema Sanitario de Euskadi.

El pasado año nos referimos a la situación planteada por los padres de una persona con discapacidad por la denegación de ayuda para una intervención odontológica, en la que plantearon un eventual trato diferente entre áreas de salud, y la adecuación de las actuales previsiones a las necesidades de estas personas.

A pesar de nuestra insistencia, el apartado de esta queja relativo al eventual trato desigual en la ayuda para los empastes, ortodoncias u otras intervenciones a personas con discapacidad, ha quedado sin respuesta, desconocemos por tanto si será abordado en el proyecto de decreto sobre asistencia dental en el que se trabaja. Confiamos en que tras su revisión, las personas con discapacidad intelectual de la CAPV puedan recibir ayuda para superar sus dificultades.

Hemos recibido nuevas quejas sobre el acceso a los tratamientos de reproducción asistida (TRA). Algunas han planteado su desacuerdo con el requisito de edad previsto en los criterios de acceso y también por la reducción del número de ciclos basada en que las pruebas no evidenciaban la existencia de una buena reserva ovárica.

En otra se planteó la espera de 6 meses para una autorización para acudir a un diagnóstico preimplantacional en un centro privado, tras su estudio en el Hospital de Cruces. El problema quedó encauzado finalmente con la concesión de la autorización.

Algunas quejas nos muestran que procedimientos previstos para dar cauce a determinados trámites pueden pasar por alto algunos derechos. Así, con ocasión de la facturación de una asistencia sanitaria, se reclamó a una persona el pago del importe de la atención que se le prestó como consecuencia de las lesiones causadas por un tercero. En

el análisis realizado y nuestra recomendación se recoge en la [Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2013](#), por la que se recomienda que se revise la factura emitida a una paciente asegurada.

En lo que se refiere al acceso a la historia clínica, varias quejas han planteado lo que a su juicio son restricciones.

El derecho al acceso a la historia clínica, recogido normativamente, no es un derecho absoluto, sino que cuenta con algunas limitaciones. La decisión de restringir este acceso, con base en las limitaciones legalmente establecidas, exigiría a Osakidetza un análisis de los supuestos concretos previstos por la ley que justificara la denegación del referido acceso. En varios expedientes de queja se ha constatado que este análisis no se ha realizado en estos términos.

El análisis realizado se recoge en la [Recomendación general del Ararteko 9/2013, de 5 de noviembre](#). Adecuación de los criterios que sirven de base para resolver las peticiones de acceso a la documentación clínica.

Osakidetza nos ha comunicado su conformidad con las consideraciones recogidas en esta recomendación, si bien en lo que se refiere a la reserva sobre anotaciones subjetivas, partiendo de su voluntad de realizar todos los esfuerzos necesarios para su cumplimiento, destacan la complejidad que puede suponer su cumplimiento. Para implementar el contenido de esta recomendación en el modo más adecuado, Osakidetza nos ha comunicado que procederá a convocar a la Comisión de Documentación Clínica.

2.3. Asistencia sanitaria

En este apartado relativo a la asistencia sanitaria es habitual que nos manifiesten opiniones sobre una eventual una actuación negligente de Osakidetza.

En principio, por tratarse de aspectos técnico médicos, no podemos valorar los procesos médicos de los que se quejan estas personas. En tales casos, además de indicarles esa limitación por nuestra parte, aprovechamos para explicar la diferencia que existe entre una mala práctica y lo que puede ser un diagnóstico inicial distinto al que posteriormente resulta acertado y, en todo caso sobre el cauce de responsabilidad patrimonial que pueden utilizar.

2.4. Listas de espera

Parte de las quejas que contabilizamos dentro de este apartado de listas de espera podrían serlo en el de asistencia sanitaria, pues varias de las que recibimos por el tiempo de espera fueron de pacientes que sufrían patologías dolorosas que convivían con episodios de urgencias.

Al igual que en años anteriores, hemos considerado fundamentadas las quejas que han superado el tiempo de espera estándar.

Seguimos observando que muchas de las quejas han vuelto a tener como elementos común la falta de información sobre lo que pudiera ser una previsión para su intervención, a pesar de haber acudido al correspondiente servicio de atención.

Ese aspecto de la queja es importante y debería existir un grado de información que permitiera reducir la incertidumbre de quien se encuentra en espera de ser intervenida. Nos parece importante estudiar la posibilidad de ofrecer una fecha orientativa.

2.5. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Dentro de este apartado podemos situar varias quejas por la demora en la renovación de tarjetas individuales sanitarias. Son quejas que se sitúan en el contexto de la aplicación de las previsiones relativas a la nueva aportación de la prestación farmacéutica (Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril). En concreto, el Departamento de Salud nos ha informado que la dedicación que ha exigido, con la necesidad de emitir un elevado número de TIS, ha supuesto que a muchas personas se les haya entregado la nueva acreditación con un plazo de entrega superior al habitual.

Durante ese tiempo se ha facilitado a las personas afectadas tarjetas provisionales, pero es necesario tener en cuenta que entretanto las personas usuarias no pudieron hacer uso de los servicios a los que podrían acceder a través de internet, por carecer precisamente de una TIS definitiva (p.e. citas).

En este apartado sobre el funcionamiento podemos situar las quejas sobre demoras para cita en atención primaria. Alguna queja ha planteado tiempos habituales de espera de 7 días.

Aunque a tenor de la respuesta de Osakidetza un factor esencial del problema planteado en este caso era la propia agenda del facultativo asignado, debemos entender que, de no adoptarse alguna medida, continuarán existiendo iguales demoras, que lógicamente hay que pensar que no afectan únicamente a esta persona. Es por ello que planteamos a Osakidetza que en lo que respecta a las demoras, que se sitúan en los tiempos objeto de esta queja (son habituales 7 días para una cita normal), se deben buscar soluciones para reducirlas.

En el ámbito de la administración corporativa, en concreto el del funcionamiento de los colegios profesionales, se ha planteado el problema de la falta de respuesta expresa a denuncias presentadas. Aunque los colegios profesionales son entes privados, parte de su actividad está sometida a los mismos principios que rigen la actuación de los poderes públicos; entre éstos, la obligación de responder a las peticiones o reclamaciones que dentro de sus competencias reciban. Por ello, nuestra actuación no se ha dirigido a revisar sus valoraciones, sino la de promover que sus denuncias sean tramitadas de acuerdo con el procedimiento establecido, dando una respuesta expresa.

Debido a que este ejercicio hemos recibido nuevas quejas, hemos de referirnos a las que plantean demoras en la resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial. No pretendemos ser ajenos a la complejidad que el análisis y la tramitación de estos expedientes puede tener pero la amplia superación del plazo previsto en el ordenamiento nos lleva a mencionarlo.

3.

Contexto normativo

La aprobación del Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, ha supuesto un cambio en aspectos sustanciales del derecho a la asistencia sanitaria pública, entre ellos la nueva configuración de la condición de asegurado de la que se excluye a determinados colectivos y la participación de las personas beneficiarias en la financiación de las prestaciones.

La normativa autonómica posterior, [Decreto 114/2012, de 26 de junio, sobre régimen de las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi](#), aprobada para adecuar en su ámbito los requisitos de acceso a la condición de asegurado y participación en la financiación quedó suspendida cautelarmente como resultado del conflicto positivo de competencias interpuesto por el Estado, salvo en los artículos exceptuados de la suspensión por el Auto del Tribunal Constitucional de 13 de diciembre de 2012, sobre la ampliación del ámbito subjetivo del derecho a acceder a la asistencia pública.

En el contexto de las consideraciones realizadas en el citado Auto del Tribunal Constitucional de 13 de diciembre de 2012, entendimos que quedaba despejado el camino para que en nuestra Comunidad Autónoma se encauce de manera normalizada el acceso a la salud de los colectivos que al amparo del mencionado Real Decreto Ley16/2012 no son asegurados o beneficiario de la Salud pública, por tanto. Cabía por tanto adecuar el requisito de un año exigido por el Decreto 114/2012, para su atención.

Con la aprobación de la [Orden de 4 de julio de 2013 del Consejero de Salud](#), por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de la asistencia sanitaria en la Comunidad Autónoma de Euskadi a las personas que no tienen la condición de aseguradas ni de beneficiarias del Sistema Nacional de Salud, y se regula el documento identificativo y el procedimiento para su emisión, hemos visto que se mantiene el requisito de empadronamiento de un año previsto por el Decreto 114/2012.

Como hemos indicado antes, entendimos que cabía actuar de otro modo, motivo por el que dimos traslado al Departamento de Salud de las consideraciones que se recogen en la [Recomendación General del Ararteko 8/2013, de 24 de setiembre](#). Limitación derivada del empadronamiento previo, en el acceso a la asistencia sanitaria a las personas que no tienen la condición de aseguradas en el Sistema Nacional de Salud.

Sorprendentemente, a pesar de las consideraciones realizadas por el Tribunal Constitucional en el Auto arriba mencionado, el Estado ha impugnado la Orden de 4 de julio del Consejero de Salud, hecho que inevitablemente debe ser tenido en cuenta.

No está de más recordar a ese respecto que al justificar el levantamiento de la suspensión de la vigencia del Decreto 114/2012, el TC tuvo en cuenta el derecho a la salud y el derecho a la integridad física de las personas a quienes

afectan las medidas impugnadas por el Estado, así como la conveniencia de evitar riesgos para la salud del conjunto de la sociedad. El Tribunal Constitucional hace suyos los argumentos del Gobierno Vasco, considerándolos vinculados a la defensa de bienes constitucionales particularmente sensibles, y entiende que son motivos que no pueden ser desvirtuados por la mera consideración de un ahorro económico

4.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

Gran parte de nuestra actividad tiene que ver con quejas individuales. Partiendo de estas quejas, el plan de actuación de la institución del Ararteko ha previsto iniciar expedientes de oficio cuando tales quejas nos muestran problemas que pueden trascender del supuesto individual. Igual ocurre en el caso de las recomendaciones generales

4.1. Actuaciones de oficio

A tenor del relato realizado por algunos medios de comunicación, hubo personas que permanecieron a la espera de su ingreso por un tiempo mayor al deseable, lo que al parecer se debió a una falta de camas suficientes.

Con motivo de una queja relativa también a este servicio de urgencias, el pasado año abrimos un expediente de oficio. A resultas de la información que se nos proporcionó entonces –referida a un momento del año distinto con episodios de gripe predecibles– parecía que lo ocurrido se debió a una insuficiente previsión, en tanto que las personas que tuvieron que permanecer ingresadas en espacios no previstos para ello en el Hospital de Cruces lo hubieran estado en condiciones adecuadas, de haber sido derivadas a otros centros o unidades de hospitalización del propio Hospital.

La situación actual parecía diferente en tanto que no fue un episodio previsible como puede ser la gripe lo que nos llevó a preguntar si hubo una reducción en medios, bien materiales o humanos respecto de momentos similares de años anteriores.

A tenor de la respuesta a nuestra petición de información, hubo un episodio de incremento de la demanda puntual, excepcional y no previsible, no ligado a una falta de medios. Las circunstancias y la reacción de la Dirección del Hospital para encauzar las necesidades fueron las siguientes.

La situación del Servicio de Urgencias era de normalidad hasta las 15h del domingo, momento en que se alcanzó un incremento importante de la demanda, sobre todo de pacientes que requerían ingreso hospitalario. Llegó a haber 40 pendientes de ingreso.

Ante esta situación la Dirección del Hospital tomó la decisión de abrir 40 camas, de esta forma a primera hora de la mañana siguiente ya fueron ingresados 13 de esos pacientes. Igualmente se pusieron en contacto con el Hospital Santa Marina que habilitó 8 camas para acoger pacientes pendientes de ingreso que tuviesen un perfil de pacientes crónicos.

La mañana del lunes la Dirección del Hospital Universitario Cruces informó a los representantes sindicales de la situación y de las medidas tomadas. A la tarde la situación era de completa normalidad (estaban todos los pacientes con cama adjudicada y había 24 camas libres para atender la demanda que pudiera surgir en esa tarde y noche. La situación en los días siguientes fue de plena normalidad.

Concluyó el informe indicando que la calidad y seguridad de la asistencia estuvo garantizada en todo momento.

En cuanto a la pregunta sobre si lo sucedido pudo deberse a una reducción de medios, Osakidetza nos dio el dato, como elemento de comparación, de que el Hospital Universitario Cruces cerró 218 camas en el verano del año 2012 y este año se habían cerrado 201 camas.

Otro expediente tuvo que ver la facturación de una asistencia urgente en un hospital público del País Vasco, a una persona extranjera no autorizada como residente. Nuestra actuación tuvo una doble finalidad: a) conocer las circunstancias relativas al supuesto concreto y, b) hacer un seguimiento sobre si el Departamento de Salud preveía revisar las previsiones del Decreto 114/2012, de 26 de julio, en los apartados cuya vigencia no ha sido suspendida en virtud del recurso de inconstitucionalidad interpuesto por Estado, en concreto su artículo 2, sobre requisitos para la atención a personas en situación irregular.

Como resultado de las actuaciones realizadas en torno a este segundo aspecto realizamos las consideraciones que se recogen en la Recomendación General del Ararteko 8/2013, de 24 de setiembre.

El análisis sobre el primero de los aspectos, relativo a la facturación del coste de la asistencia urgente a personas extranjeras en situación administrativa irregular (asistencia sanitaria urgente a personas que pudieran tener derecho a recibirla gratuitamente) nos ha permitido comprobar que ese trámite no obedecía propiamente a un desconocimiento del derecho a la asistencia prestada.

Ocurre que en ausencia de una tarjeta que acredite el derecho a la asistencia, el sistema de gestión previsto genera automáticamente un expediente de facturación. De este modo, se factura el coste de la asistencia a todas las personas que no hayan acreditado su condición de asegurado, también a quien puede que tenga derecho a esa asistencia, por tratarse de las situaciones especiales previstas en la mencionada Ley 16/2003, artículo 3 ter.

Es necesario tener presente que tales personas tienen siempre derecho a esa asistencia especial, por tanto a que no se les cobre su coste y, además pueden tener derecho a un documento que acredite su derecho a la asistencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de País Vasco.

Sobre esta base planteamos que si actualmente resulta en principio ineludible, la factura debe informar a sus destinatarios que pueden acreditar que se encuentran en esa

situación recogida en la repetida Ley 16/2003, artículo 3 ter, e informarles en su caso sobre el procedimiento para obtener el documento acreditativo del derecho a su asistencia dentro del Sistema Vasco de Salud.

De acuerdo con lo indicado en la respuesta al Ararteko de la Directora Económico-Financiera de Osakidetza, la Comisión de Facturación de dicho Ente inició las gestiones oportunas para incluir dicha información en el reverso de las facturas. Esta previsión, aunque pendiente de su materialización en el momento de elaboración de este informe, ofrecerá mayor seguridad jurídica a ambas partes –Osakidetza y personas afectadas–, en tanto que garantizará que han sido efectivamente informadas sobre las circunstancias en que tienen derecho a recibir la asistencia gratuita

4.2. Recomendaciones generales

En el apartado de derechos de las personas usuarias nos hemos referido a las dificultades que pueden existir a la hora de materializar el acceso a la historia clínica. Tales dificultades deben ser solventadas, reflexionando sobre el modo en que ese acceso es contemplado por el ordenamiento, y con tal objetivo hemos trasladado a la administración responsable la Recomendación general del Ararteko 9/2013, de 5 de noviembre, antes citada, sobre adecuación de los criterios que sirven de base para resolver las peticiones de acceso a la documentación clínica.

Confiamos en que se puedan solventar los problemas actuales, buscando una respuesta que permita superar la dificultad de índole técnica que puede haber para el pleno ejercicio del derecho de acceso.

La segunda recomendación general en esta área, Recomendación General del Ararteko 8/2013, de 24 de setiembre, sobre el acceso a la asistencia sanitaria a las personas que no tienen la condición de aseguradas en el Sistema Nacional de Salud, la hemos mencionado en el apartado III, contexto normativo, pues se trata precisamente de adecuar la normativa que actualmente condiciona el acceso a la asistencia sanitaria.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Es un lugar común traer a colación la actual coyuntura económica cuando hablamos de derechos sociales, también de la salud.

Recordemos aquí lo dicho antes, en el sentido de que el TC, al justificar el levantamiento de la suspensión de la vigencia del Decreto 114/2012, ha tenido en cuenta el derecho a la salud y el derecho a la integridad física de las personas

a quienes afectan las medidas impugnadas por el Estado, así como la conveniencia de evitar riesgos para la salud del conjunto de la sociedad. Dice así en su fundamento 5 sobre la mera alegación del ahorro económico realizada por el Estado dice lo siguiente: *“el derecho a la salud y el derecho a la integridad física de las personas afectadas por las medidas impugnadas, así como la conveniencia de evitar riesgos para la salud del conjunto de la sociedad, poseen una importancia singular en el marco constitucional, que **no puede verse desvirtuada por la mera consideración de un eventual ahorro económico que no ha podido ser concretado**, entendemos que se justifica el levantamiento de la suspensión*

de la vigencia de los preceptos referidos a la ampliación del ámbito subjetivo del derecho a acceder a la asistencia sanitaria pública y gratuita.”

El retroceso en la configuración del derecho a la salud requiere una justificación de la que han adolecido las medidas adoptadas. Es este un aspecto que nos ha parecido esencial dentro de las reflexiones realizadas en nuestra recomendación general 8/2013.

La crisis no debe ser utilizada para adoptar medidas restrictivas, lo que no impide que sirva para reflexionar sobre los sistemas sanitarios y mejorar su eficiencia.

capítulo

cap. 13.

**Tecnologías de información y
conocimiento y protección de datos**

1.

El área en cifras

A lo largo del año 2013 se han registrado un total de 5 expedientes de queja en el área TIC (Tecnologías de la Información y el Conocimiento) y protección de datos, lo que representa un 0,19% del total de los tramitados en la institución.

Su distribución por administraciones afectadas ha sido muy diversa, desde el ámbito municipal, al Gobierno Vasco, la Universidad del País Vasco, el Consorcio de Aguas de Bilbao-Bizkaia o un juzgado alavés.

El objeto de todos ellos está referido a la protección de datos personales.

Respecto al estado de la tramitación y su resultado, la situación a final de año era la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
4	2	2	1	-	1	-

Hay dos reflexiones consecutivas que hacer al hilo de los datos presentados:

- En materia de protección de datos, la existencia de una institución específica –la [Agencia Vasca de Protección de Datos](#)– para el control del cumplimiento de las administraciones vascas de la normativa de protección de datos, hace que el grueso de las quejas sobre la materia se presente ante dicha institución.
- En materia de derechos TIC la ausencia de quejas escritas no es reflejo de un adecuado cumplimiento de la legislación en materia de derechos TIC y, menos aún, de los derechos de acceso a la administración electrónica; por el contrario, hay que buscar su origen en la aún escasa utilización de las relaciones electrónicas con la administración y, lo que resulta más preocupante, el limitado conocimiento por la ciudadanía de sus derechos respecto a la administración electrónica y los órganos a los que recurrir para su ejercicio.

Consecuentemente con las reflexiones apuntadas, es imprescindible desplegar iniciativas que potencien el uso de las TIC en sus relaciones con la administración, así como la conciencia y divulgación de los derechos que asisten a la ciudadanía en este ámbito específico.

Como dato empírico que justifique esas iniciativas, se ha de constatar que según el [Barómetro de la Administración electrónica en Euskadi 2013](#) del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco, el uso de la administración electrónica ha crecido sustancialmente en estos últimos años (se ha incrementado un 4,5% en un año)

y casi el 36% de la población vasca utiliza habitualmente las ventanillas electrónicas. Por porcentaje de uso, son las diputaciones forales (con un 43%), y el Gobierno Vasco (33%), sus principales destinatarios, así como la Administración estatal con un 36%.

Por territorios, las administraciones públicas guipuzcoanas pueden tramitar por Internet de forma completa el 41% del total de procedimientos y trámites ofertados, seguido este ranking por Bizkaia con un 32,4% y Álava con 18,4%.

2.

Quejas destacadas

2.1. Boletines oficiales: Durante el pasado año se han tramitado y resuelto dos expedientes de queja relacionados directa e indirectamente con la cancelación de datos personales en Boletines oficiales.

En el curso de un procedimiento judicial por despido el Juzgado de lo Social había enviado al [Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava](#), los oportunos anuncios. Posteriormente, tras haber interesado sin éxito la cancelación de sus datos en dicho anuncio, desde el Ararteko se solicitó al Juzgado competente, órgano que ordenó la publicación en el Boletín y responsable de tratamiento, que atendiera la solicitud de cancelación de datos personales y remitiera nuevo oficio a dicho órgano foral para la cancelación de aquellos, siendo dicha petición adecuadamente atendida.

Como consecuencia de anuncios publicados en el [Boletín Oficial del País Vasco](#), a instancia de la UPV/EHU, la persona reclamante solicitó la intervención del Ararteko para la obtención de dicha Universidad la conformidad para cancelación de datos personales de dicho anuncio BOPV, como así se resolvió.

En ese mismo expediente de queja, se pudo comprobar que datos personales de la persona reclamante cuya cancelación en el BOPV se había obtenido, permanecían en la web de Irekia. Tras nuestra intervención, el [Departamento de Administración pública y Justicia del Gobierno Vasco](#) procedió a la retirada de dichos datos y, lo que aún es más destacable, nos comunica la adopción de medidas organizativas para, en lo sucesivo, asegurar la retirada simultánea del BOPV y de Irekia de los datos de carácter personal que sean cancelados.

2.2. Diputación Foral de Bizkaia: Un funcionario cuestionaba la procedencia de rellenar con sus datos personales un cuestionario de evaluación de una acción de formación continua organizada por dicho ente foral. Dado que en el proceso de gestión de la formación se aplicaba la Norma ISO 9001-2008 que, entre los requisitos de calidad referidos a la gestión de recursos humanos requiere cumplimentar esa

encuesta-informe, desde el Ararteko se entendió que no era desproporcionado ni inútil interesar dicha información identificativa de la persona receptora de la formación y, en suma, no se apreció irregularidad alguna.

2.3. Universidad del País Vasco, UPV/EHU: El Consejo de Estudiantes presentó una queja en relación con la negativa de la Dirección del Profesorado a adoptar iniciativas disciplinarias contra un profesor que había expuesto las notas de un examen con los datos personales de los alumnos, en vez de mediante el DNI como prevé la normativa específica de la UPV/EHU. La UPV subsanó el error, recordando al profesor a normativa con un mero apercibimiento, lo cual el Consejo entendía que no era suficiente, por lo que acudió al Ararteko. En el expediente la cuestión debatida se centró finalmente sobre la existencia o no de interés legítimo en los reclamantes para instar la apertura del expediente disciplinario, no apreciándose por el Ararteko elementos suficientes para desvirtuar la valoración realizada por la UPV/EHU.

En el curso de quejas gestionadas por otras áreas, se han planteado cuestiones relacionadas con las TIC y protección de datos que, por su interés, reseñamos:

■ **KZgunea (Departamento de Hacienda y Finanzas del Gobierno Vasco):** Se han recibido varias quejas relativas a la modificación del sistema organizativo y de servicios prestados por la red de centros KZgunea, a consecuencia de restricciones presupuestarias, en las que se planteaba la posible incidencia en el servicio público de dichas medidas. De la respuesta ofrecida por el Departamento se deduce el mantenimiento de dicha red, si bien replanteando los servicios y actividades que ofrece el programa ya que el campo de actuación de los KZgunea ha cambiado sustancialmente desde que se puso en marcha este Programa, centrándose a partir de ahora en funciones de formación tanto básica, como específica, potenciando una nueva línea de *e-learning* soportada por la red presencial actual para labores de tutoría y soporte de usuario, y manteniendo el histórico servicio de navegación asistida para los colectivos en situación de exclusión social.

■ **Departamento de Salud del Gobierno Vasco:** Como en años anteriores, han sido varias las personas que se han dirigido al Ararteko por la imposibilidad de acceder a datos de las Historias clínicas. Dada la proliferación de este tipo de quejas, desde el Ararteko se ha entendido necesario fijar criterios claros al respecto, lo que se ha realizado mediante la [Recomendación general del Ararteko 9/2013, de 5 de noviembre](#). En dicha Recomendación se indica que las peticiones de acceso a la historia clínica deben ser resueltas, en todos los casos, tras una comprobación efectiva sobre si se dan las causas de denegación previstas por el ordenamiento. No es posible que con una alegación genérica, que presuma la existencia de tales causas, se deniegue el acceso a determinada documentación clínica.

Al igual que en años pasados, se han producido reclamaciones relacionadas con la accesibilidad al sistema de cita previa por Internet y por teléfono, así como otra específica referida a la demora para cita con el médico

de cabecera. Por lo que se refiere a la segunda, desde el Ararteko se reclamó a Osakidetza la adopción de soluciones para reducir dichas demoras, y en cuanto a los problemas de accesibilidad, se nos comunicó la modificación del modelo de atención telefónica automatizada. La decisión finalmente adoptada es coincidente con lo que desde el Ararteko se ha venido reclamando en los últimos años, ya que el sistema de cita previa automatizada no garantizaba el derecho a la multicanalidad recogido en la [Ley 11/2007, de 22 de junio](#), de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

- **Lanbide (Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco):** Entre el cúmulo de quejas recibidas en la anualidad 2013 por problemas con la actuación de Lanbide, queremos poner de relieve una práctica relacionada con la falta de integración de sus aplicaciones informáticas de gestión y de prestaciones y orientación, con la incidencia que tiene en la tramitación adecuada del reconocimiento de los derechos de las personas atendidas, estimando el Ararteko que resulta urgente adoptar las soluciones técnicas que permitan esa integración o intercomunicación de la información.
- **Ayuntamiento de Sestao:** Versaba el expediente sobre la exigencia de acreditar el interés legítimo y directo del solicitante al acceso a un expediente patrimonial concluido en el que constaban datos relativos a datos nominativos y relativos a la intimidad, con la posible afectación a la protección de datos personales. Desde el Ararteko entendemos que ambos derechos no deben ser irreconciliables debiendo, en todo caso, prevalecer el derecho de acceso respecto a los datos nominativos, no protegidos, recayendo en el Ayuntamiento la carga de buscar fórmulas que permitan omitirlos o disociarlos.
- **Ayuntamiento de Irun:** En la resolución del expediente de queja, el Ararteko ha tenido la oportunidad de recordar que los ayuntamientos tienen la obligación de dar publicidad a los acuerdos municipales alcanzados por sus órganos de gobierno. Ese deber de publicidad y transparencia debe materializarse de manera que no se vean afectados los derechos de las personas físicas relacionadas con esa información y el resumen de los acuerdos deben conllevar la disociación de los datos del expediente que pudieran tener la consideración de inadecuados, impertinentes o excesivos.
- **Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco:** Nuevamente hemos tramitado en 2013 un expediente sobre acceso a información medioambiental. En la resolución dictada en el mismo, insistimos en la obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información ambiental de forma rápida, preferente y dentro del plazo de un mes previsto en la [Ley 27/2006, de 18 de julio](#), por la que se regulan los derechos de acceso a la información medio ambiental, participación pública y justicia en materia de medio ambiente legislación. Para poder cumplir ese plazo, fundamental para el ejercicio de otros derechos como el de la participación en las decisiones públicas, las administraciones públicas vascas deben dotarse de los medios técnicos y electrónicos suficientes.

3.

Contexto normativo y social

El año 2013 no ha sido un año en el que haya existido una actividad normativa específicamente dirigida a la protección de datos o a las TIC, aunque han existido novedades normativas y jurisdiccionales que guardan una relación indiscutible, así:

■ **En el ámbito europeo:**

- En junio de 2013 conocíamos el informe del abogado general del Tribunal Europeo de Justicia, en la disputa que existe entre la AEPD y Google sobre el llamado derecho al olvido. Según dicho informe, Google está sujeto a la legislación sobre privacidad de la Unión Europea –lo cual se negaba por la multinacional–, pero no está obligado a borrar la información sensible de su índice de búsquedas, ya que aquel entiende que *los proveedores de servicios de motores de búsqueda no son responsables, sobre la base de la Directiva de protección de datos, de los datos personales que aparecen en las páginas web, y solicitar a un buscador que elimine información cierta que se ha hecho pública equivaldría a censura*, dice el abogado general. El dictamen, aún sin carácter vinculante, indudablemente puede influir en el nuevo Reglamento Europeo de Protección Datos aún en tramitación y que tan trascendental resultará en la materia, pues dibujará un nuevo escenario en la materia para toda la Unión, dada la obsolescencia de la actual normativa, previa a la eclosión del fenómeno de Internet.
- Por lo que se refiere a la **reutilización de la información y las publicaciones en formatos abiertos**, política que se viene impulsando de forma decidida desde el Ararteko, la tendencia hacia la publicación abierta de los resultados científicos ha llegado a un "punto de no retorno", según un [estudio](#) presentado por la Comisión Europea. Cada vez son más las publicaciones científicas que se ofrecen de forma libre y gratuita, accesibles tanto para la comunidad científica como para la ciudadanía, gobiernos, empresas privadas y organizaciones sin ánimo de lucro. Según el informe presentado por la Comisión Europea, cerca del 50% de los papers publicados en 2011 ya son accesibles de forma gratuita, y más del 40% de los artículos científicos revisados por pares publicados entre 2004 y 2011 a nivel mundial están disponibles online. En la presentación de este estudio, la Comisión Europea ha destacado la importancia del acceso abierto para mejorar la circulación de conocimiento y la innovación, y ha recordado que el *open access* será prioritario para las publicaciones científicas financiadas dentro de [Horizonte 2020](#), el programa de I+D de la Unión Europea para el periodo 2014-2020.

- **En el ámbito estatal**, se acaba de aprobar la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#), que posibilita, entre otros, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública (con las limitaciones, entre otras, establecidas en su

artículo 15 en materia de protección de los datos personales), y potencia la reutilización de la información en tanto que fomenta que la información que se publique en el Portal de la Transparencia, se haga en formatos abiertos que permitan su reutilización, de acuerdo con lo previsto en la [Ley 37/2007, de 16 de noviembre](#), sobre reutilización de la información del sector público y su normativa de desarrollo.

- **En el ámbito autonómico**, en el mes de diciembre se han presentado por el Gobierno Vasco dos iniciativas que desde el Ararteko consideramos de interés y a las que se realizará oportuno seguimiento durante el año 2014:
 - El libro blanco de democracia y participación ciudadana en Euskadi” que en palabras de sus promotores supondrá un marco de referencia para impulsar, movilizar, e involucrar a la sociedad y las administraciones.
 - Inicio de los trámites de elaboración del Proyecto de Ley de la Administración Pública Vasca, que proyecta establecer el derecho de la ciudadanía y la obligación de la Administración a la transparencia e impulsará la participación activa de las personas en el proceso de toma de decisiones públicas que les afectan.

En el **contexto social** no podemos dejar de poner de manifiesto la creciente preocupación de la ciudadanía por la seguridad de sus datos en Internet, de la que el Ararteko se hacía eco en la Resolución que se referenciará en el próximo apartado, destacando que durante el año 2013 se han desplegado diversas iniciativas para proteger el anonimato en la Red, tales como el incremento de las identidades digitales, el desarrollo de aplicaciones específicas, o la realización de estudios en la materia, como una reciente encuesta, publicada por Internet and American Life Project, según la cual el 55% de los usuarios reconoce haber tomado algún tipo de medida para ocultar información frente a otros usuarios, organizaciones o el Gobierno. La principal medida consiste en borrar 'cookies' del navegador, según afirman el 64% de los encuestados.

Por otra parte, desde el activismo social a través de las TIC, y, en el marco de una investigación financiada por la Comisión Europea, la iniciativa [Digital Social Innovation](#) ha abordado un proyecto dirigido a mapear las organizaciones y colectivos europeos que utilizan herramientas digitales para la mejora social, a través de métodos innovadores.

4.

Otras actuaciones en el marco del plan de actuación

Esta área de trabajo TIC y protección de datos creada en 2010 en el Ararteko tiene entre sus objetivos poner en valor los derechos que asisten a la ciudadanía en relación con la protección de datos y con los derechos derivados de la

administración electrónica, así como realizar una función proactiva en la difusión de los mismos, en el convencimiento de que el ejercicio de tales derechos y su protección contribuye a fomentar una ciudadanía con mayor potencial de innovación.

Es por ello que, en el año 2013, se han planificado y desarrollado una serie de actuaciones vinculadas a dicho objetivo:

4.1. Nuevas recomendaciones generales

Como se indicaba en el epígrafe 2, se ha dictado la Recomendación General del Ararteko 9/2013, de 5 de noviembre sobre adecuación de los criterios que sirven de base para resolver las peticiones de acceso a la documentación clínica.

4.2. Informes extraordinarios

Durante el año 2013 se ha publicado el informe extraordinario sobre [E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi](#).

Resumidamente, podríamos señalar entre sus conclusiones:

■ **Por lo que se refiere a la e-inclusión:**

- El estudio realizado concluye sin género de duda que la edad, el sexo, el nivel de ingresos, el origen geográfico actúan claramente como inhibidores de la inclusión a través de las TIC.
- Si hacemos abstracción de la existencia de un porcentaje de personas que no tienen interés en utilizar las TIC, el resto identifican dificultades de todo tipo: desde el coste, aunque con un peso pequeño, la falta de conocimientos informáticos, la ausencia de conciencia de las ventajas que reporta, el no saber dónde buscar y dónde encontrar.
- Por ello, recomendamos a las administraciones públicas diseñar programas que integren el aprendizaje TIC a lo largo de la vida, que favorezcan la empleabilidad, que se refuercen las competencias digitales vinculadas a la inclusión social, acercar las TIC a las personas mayores, favorecer la autonomía personal por esta vía, poner en valor lo que hacen las organizaciones sociales para mitigar la brecha digital, definir un marco de competencias digitales que se refiera en la comunidad hacia el orientar la capacitación en TIC y evitar las duplicidades fomentando la coordinación y colaboración interinstitucional, la creación de nuevos perfiles profesionales ligados a la e-inclusión incluso son figuras como los mentores digitales, así como el fomento del uso seguro de Internet a los menores y jóvenes.

■ **Por lo que se refiere a la e-participación:**

- Se aprecia un deseo de participación en lo público, con la vía electrónica casi igualada en opciones a la presencial y preferentemente en webs no institucionales, al tiempo que es evidente que aún no se ha apreciado una auténtica utilidad y efectos de dicha participación.

- Profundizando más en las percepciones de las personas que si han participado, manifiestan no haber recibido el retorno de su participación: que se ha hecho con ella, si se ha tenido en cuenta o no, poniendo de manifiesto que no ha existido “feed back” por parte de sus promotores. Es necesario y urgente un marco normativo que establezca las bases de la participación social, sus modalidades, efectos. En ese sentido, recordar que ya el Ararteko en el año 2011, a través de la Recomendación General sobre democracia y participación ciudadana, indicaba los principios que consideramos imprescindibles para legitimar, encauzar y estructurar dicha participación ciudadana.

En la difusión del Informe extraordinario del Ararteko sobre E-inclusión y participación social a través de las TIC, hemos querido contar con las administraciones públicas y con las organizaciones sociales. Por ello, en los últimos meses del año nos reunimos para presentar y debatir las conclusiones del Informe, con la asociación de personas mayores Helduak Adi, y con varios departamentos del Gobierno Vasco que tienen la responsabilidad de impulso, coordinación y gestión en los ámbitos competenciales relacionados con el Informe: Participación ciudadana, atención ciudadana e innovación; tecnología, innovación y competitividad; políticas sociales; informática y telecomunicaciones, Lanbide etc., así como con Innobasque.

4.3. Actuaciones de oficio

A través de informaciones y noticias aparecidas en medios de comunicación y redes sociales en el mes de noviembre de 2012 el Ararteko tuvo conocimiento de una supuesta difusión no consentida de fotos y vídeos íntimos de varias personas aparentemente relacionadas con la Universidad de Deusto. Dada la alarma social generada y ante el creciente número de casos que afectan negativamente a niños, adolescentes y jóvenes, el Ararteko decidió profundizar en torno al incidente y a la problemática de la protección de los derechos al honor, a la imagen y a la protección de datos personales.

En la resolución dictada en el mes de mayo de 2013, el Ararteko puso de relieve la necesidad de encontrar un equilibrio entre el potencial de innovación e intercambio de información ofrecido por las redes sociales y la protección de los derechos a la privacidad y a la imagen personal, destacando como elementos clave para ello la información, la transparencia y el conocimiento eficiente, ingredientes de la llamada “madurez digital”, para que todas las personas puedan utilizar el potencial de los dispositivos móviles, de Internet y de la web social sin poner en riesgo su intimidad y su imagen.

4.4. Reuniones

Se han mantenido diversas reuniones relacionadas con el proyecto de **ararteko mapak**, en unos casos para divulgar el mismo y promover su uso: Helduak Adi y asociaciones que trabajan en el ámbito de la discapacidad tanto física y sensorial; y en otros para conseguir actualizar la información

de los recursos existentes (Vicenconsejería de Comercio y Turismo, Servicio de Bibliotecas del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco y Euskal Trenbide Sarea), así como con la Dirección de atención ciudadana del Gobierno Vasco para estudiar la posibilidad de ampliar el mapa de recursos de la web.

Igualmente, con el objetivo de profundizar en los formatos abiertos de la información del Ararteko (futuro catálogo de datos abiertos), se han mantenido reuniones de trabajo con la ya citada Dirección de atención ciudadana del Gobierno Vasco.

A fin de potenciar el intercambio electrónico de documentos, se han mantenido reuniones de trabajo con responsables de la Viceconsejería de Relaciones Institucionales, de la Dirección de la Secretaría de Gobierno y Relaciones con el Parlamento y de la Sociedad Informática del Gobierno Vasco EJI, para la implantación del proyecto de teletransmisión entre el Ararteko y el Gobierno Vasco. El marco jurídico y operativo lo ha constituido el [Convenio de colaboración](#) suscrito en noviembre de 2013.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

1. En materia de **protección de datos**, este año no han sido pocas las ocasiones en las cuales ciudadanos o ciudadanas nos trasladan su rechazo a la permanencia en los **Boletines Oficiales** de datos personales, ejerciendo su derecho a la cancelación de los mismos, lo cual constituye un problema importante, al producirse un conflicto entre un instrumento como los anuncios en Boletines oficiales que las administraciones utilizan para el desempeño de sus tareas y el cumplimiento de requisitos procedimentales, con el ejercicio de los derechos de cancelación. En esta anualidad, afortunadamente, la intervención del Ararteko ha favorecido su solución en los casos planteados, si bien se aprecia la necesidad de redoblar los esfuerzos tanto en la concienciación de los responsables de tratamiento para que de forma ágil soliciten de los Boletines la cancelación de datos interesada, como de los mecanismos de los propios Boletines para evitar la indexación de datos, a fin de evitar un ulterior problema, como el que se deriva de que dichos datos se hayan incorporado a los buscadores de Internet, con lo que la cancelación devendría estéril.

A este respecto, queremos destacar positivamente los esfuerzos que los responsables de los Boletines Oficiales del País Vasco y de los territorios históricos, así como de algunas webs como Euskadi.net vienen realizando mediante la utilización de operativas o medios técnicos que dificulten dicha indexación, en aras a prevenir la expansión en Internet de datos personales incorporados a aquellos.

2. Tal como se ha expuesto en el presente capítulo, se hace necesaria una mayor **concienciación de las instituciones (especialmente de las entidades locales)** en lo que implica el derecho de la ciudadanía a acceder a la información de acuerdos y documentos municipales, así como el principio de publicidad de sus decisiones, al tiempo que han de protegerse los datos de personas particulares, para lo cual es preciso realizar con carácter previo, la disociación u omisión de datos de los mismos, a fin de conciliar los derechos de acceso a la información y de publicidad con el respeto a los datos personales.

3. En el marco de la **actuación de oficio** iniciada a raíz de la divulgación en Internet de fotos y videos privados, hemos podido constatar una generalizada falta de información, concienciación y evitación de conductas de riesgo en el uso de las redes sociales y de las redes públicas de comunicación, lo que potencialmente puede facilitar la divulgación no deseada de información, datos e imágenes, merced a la vulnerabilidad de la custodia y transmisión de dichos archivos.

Todo ello ha de relacionarse con la creciente preocupación de la ciudadanía por la **seguridad de sus datos**, considerándose desde el Ararteko que el objetivo a alcanzar ha de ser encontrar el equilibrio entre la innovación y la extraordinaria potencialidad de las redes sociales, y la garantía de los derechos de las personas. Para ello resulta clave la información, la transparencia y el conocimiento eficiente, avanzando en la construcción de una verdadera comunidad digital.

4. El Ararteko ha proseguido a través de varios de sus proyectos: ararteko mapak, formatos abiertos de sus publicaciones, etc., con la tarea de fomento de la **reutilización de la información y de la apertura de datos públicos**.

5. La publicación en 2013 del Informe Extraordinario del Ararteko **sobre inclusión digital y participación social** nos proporciona nuevos elementos de juicio para hacer un diagnóstico de la situación actual y el potencial de las TIC para impulsar una ciudadanía activa e inclusiva y para favorecer la participación ciudadana, así como una batería de propuestas e iniciativas en forma de Recomendaciones a las administraciones públicas vascas.

En suma, este informe no es un punto final, sino que constituirá un elemento de trabajo permanente que servirá:

- Para disponer de una hoja de ruta para evitar los riesgos de Infoexclusión, así como los retos para conseguir un empoderamiento cívico.
- Para valorar las próximas actuaciones de las administraciones vascas. En ese sentido el próximo año 2014 nos centraremos en tres aspectos:
 - Acceder a los servicios y encontrarlos a través de las web de las administraciones públicas.
 - Promover el derecho a la multicanalidad y propiciar aplicaciones accesibles mediante teléfono móvil, que sean usables y sencillas (especialmente pensando en las personas mayores).
 - Iniciativas de participación ciudadana e impulso de la transparencia a través de las TIC.

capítulo

cap. 14.

Trabajo y Seguridad Social



1.

El área en cifras

Este año se ha tramitado en esta área un total de 25 expedientes de queja.

La información estadística del área a 31 de diciembre es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevvenida
22	6	13	5	6	2	3

2.

Quejas destacadas

2.1. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Parte de las quejas que hemos recibido han tenido que ver con el funcionamiento de los servicios, en sus vertientes de gestión de demandas de empleo o de la actividad de fomento y apoyo al empleo y formación profesional.

En lo que respecta a la formación, se ha planteado la demora en el pago de ayudas por asistencia a cursos de formación, ayuda situada en el ámbito de la [Orden TAS 718/2008](#), artículo 26. Partiendo del derecho a su percepción, Lanbide nos informó que el problema se debió a que, debido al tipo de obligación contraído por las personas beneficiarias de este tipo de ayudas y subvenciones, era necesario que los presupuestos correspondientes a este año 2013 habilitara el crédito necesario, problema que fue solventado.

Algunas quejas han planteado también problemas en la gestión de expedientes, cuestionando, por ejemplo, que los datos no se correspondían con los proporcionados cuando se inscribieron como demandantes de empleo. Encauzado el problema, parecía difícil que, aun admitiendo que se acreditara que fue un error de Lanbide, se pudiera establecer un nexo entre tal error y la falta de llamadas para las ofertas de empleo.

Quejas de este tipo o relativas al modo inadecuado en que algunas personas consideran que han sido atendidas, plantean dificultades a la hora de su objetivación o prueba. Además, en este último caso es inevitable tener en cuenta la relación que posteriormente seguirá existiendo con la persona a la

que se dirige la queja. Con independencia de lo anterior, debemos procurar evitar que tales quejas sean estériles, por lo que es necesario que sean conocidas por los responsables del servicio.

En este apartado de gestión de demandas de empleo situamos otras quejas relativas a anotaciones incorrectas, por contener observaciones erróneas en lo referente al tipo de autorización administrativa, al constar como “*ciudadano comunitario en período transitorio con restricciones y extranjero no comunitario familiar de comunitario en período transitorio con restricciones*”. Se trataba de una persona con nacionalidad rumana, por tanto ciudadana comunitaria familiar de trabajadora rumana con derecho para trabajar. Lanbide nos informó que el objeto de queja había quedado ya resuelto.

En el ámbito de las ayudas, varias quejas han planteado la falta de resolución expresa y el desacuerdo con el motivo de denegación que se les dio sobre su motivo cuando preguntaron por ello: haberse agotado el presupuesto. Han sido expedientes dentro del [Decreto 328/2003, de 23 de diciembre](#), de Apoyo a la Cultura Emprendedora y a la Creación de Empresas.

El procedimiento de resolución de estas solicitudes no era concursal, sino de concurrencia sucesiva, de manera que las ayudas se fueron concediendo por orden de presentación de las solicitudes.

En junio de 2012 se adoptó la decisión de no asignar recursos para financiar este programa en 2012, lo que se comunicó a las oficinas territoriales de Lanbide, explicando que las solicitudes que se presentaran no podrían ser atendidas, a los efectos de que esta información fuese transmitida (exposición en tablón de anuncios, verbalmente...) a toda persona que se interesase por estas subvenciones o hubiese presentado o deseara presentar solicitud de subvención.

La respuesta de LANBIDE explicaba que fueron varias las circunstancias que llevaron a no dictar resoluciones expresas: el tiempo transcurrido, el hecho de que se había producido el silencio negativo previsto en la [Orden TAS/1622/2007](#), y la situación descrita de un elevado número de solicitudes pendientes. En esta decisión se tuvo en cuenta que la información estaba disponible en las oficinas territoriales.

No obstante lo anterior, reconoce que no puede obviarse que el art. 42 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, establece la obligación para la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla. Actuación que comprobamos se llevó a cabo posteriormente.

Estas quejas objetaron que se hubieran admitido nuevas solicitudes, si el resultado va a ser la exclusión por haber quedado agotado el presupuesto.

Sobre este punto, es necesario tener en cuenta sin embargo que la admisión de nuevas solicitudes no es necesariamente inútil, como apuntaban algunas quejas, ya que su análisis se produce a posteriori, después de su registro. No parece posible articular un mecanismo que, en virtud únicamente del orden de su presentación, permita advertir a las personas interesadas sobre si es o no posible aceptarles en función de la dotación presupuestaria prevista.

Con motivo del acceso a cursos de formación ([Orden de 8 de mayo de 2012](#)), anterior Consejera de Empleo y Asuntos Sociales, por la que se convocan en el ejercicio 2012 ayudas económicas a la formación para el empleo) una persona residente en la CAPV trabajadora en una empresa situada fuera, planteó que se había denegado su acceso por esta última circunstancia. Traslada esta queja a [HOBETUZ](#), el responsable territorial de Araba/Álava nos comunicó que de acuerdo con la Orden reguladora, podían participar en las acciones subvencionadas todas las personas trabajadoras de la CAPV. Completaba esta información indicando que para encauzar el caso, se habían puesto en contacto con la organización responsable del curso.

La respuesta de la administración a otra queja por la falta de respuesta a una reclamación refleja la carga de trabajo con la que se ha encontrado la inspección de trabajo. En el caso de la queja la demora tuvo que ver con las prioridades derivadas de la realidad social consecuencia de la crisis económica, que llevan a tramitar los expedientes asignados atendiendo, en primer lugar, los expedientes que tienen asignado un plazo legal (regulaciones de empleo o informes solicitados por los tribunales de justicia) los relativos a accidentes mortales o muy graves y los que se refieren a fraudes contra la Seguridad Social.

La falta de respuesta objeto de la queja que tramitamos se explicaba en ese contexto, no en una inactividad deseada o abandono de su tramitación. Por tanto la denuncia no fue archivada y el procedimiento impulsado. En cualquier caso, el informe indicaba que, sobre el fondo del asunto, el inspector responsable ya había mantenido una reunión con la persona interesada el último trimestre del pasado año 2012, en la que se analizaron los hechos objeto de la denuncia y se hizo una aproximación a los resultados posibles.

Representantes de diversas entidades asociadas en la Federación de residencias y servicios de atención a los mayores del sector solidario ([LARES](#)), expresaron al Ararteko su preocupación por la situación del conflicto de las residencias de personas mayores.

En su opinión, se ha producido una intervención de la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#) en un ámbito que le es ajeno, como es el de las relaciones entre las personas trabajadoras y los entes titulares de los centros en que desarrollan su servicio. En el modo en que se refieren a esa intervención (p.e. indican que ese ente foral habría presentado una propuesta en el PRECO) entienden que se produce una injerencia en la autonomía que debe presidir las relaciones laborales entre las dos partes, entidades y personas trabajadoras.

Además, manifestaron que se han sentido presionados por las maneras en que esa intervención se produjo, que estaría incidiendo en la propia negociación de las cuestiones sobre las que gira el conflicto laboral. Somos conscientes de la dificultad que supone objetivar ese factor de presión, pero en la medida en que así nos lo han manifestado, dimos traslado de esa consideración.

Desde su posición de titulares de centros y servicios en los que la inexistencia de ánimo de lucro es una característica esencial, nos trasladaron otro motivo de queja: su discrepancia respecto a la tarifa prevista por la Diputación Foral de Gipuzkoa para la concertación de servicios.

A ese respecto, manifestaron que esa tarifa, resultado de la configuración que recoge la [Norma Foral 12/2012, de 27 de diciembre](#), en su disposición adicional décima, según la cual la Diputación Foral de Gipuzkoa adoptará en materia de convenios y subvenciones las medidas necesarias para limitar a un máximo del 3% el margen de beneficio cuando éste se compute en los contratos de gestión de servicios públicos, de suministro y de servicios, y en los convenios para la prestación de servicios, puede llegar a condicionar la viabilidad de sus centros.

Dimos traslado a la Diputación Foral de la preocupación que sobre estos aspectos nos plantearon.

La Diputación Foral nos informó de su valoración sobre esas cuestiones que planteamos: esencialmente su intervención en el conflicto planteado, y el aspecto económico relacionado con las tarifas previstas.

Sobre la primera de las cuestiones, la Diputación expresa su percepción, que desde el punto de vista institucional la justifica en la [Resolución de 8 de febrero de 2013, adoptada en la Comisión de Política Social de las Juntas Generales](#).

Tal como expresamos en nuestra petición de información a la Diputación, cuando le planteamos este aspecto de su queja éramos conscientes de las dificultades que ello planteaba porque todo lo que pudiera ser encuadrable en un ilícito penal sólo puede ser analizado con las debidas garantías procesales en el marco de un procedimiento judicial, que excede de nuestras competencias y porque para calificar como trato inadecuado el comportamiento de la Diputación necesitamos pruebas documentales que nos permitieran sustentar un reproche de esa naturaleza. El escrito de respuesta del diputado foral descarta que haya habido extralimitación competencial o un comportamiento inadecuado.

Dicha respuesta se refería igualmente a la aportación económica, que la Diputación enmarca en la NORMA FORAL 12/2012, de 27 de diciembre, por la que se aprueban los Presupuestos Generales del Territorio Histórico de Gipuzkoa para el año 2013.

Con relación a otro conflicto, enseñanza no universitaria concertada, una queja expresaba su desacuerdo con los servicios mínimos para el mantenimiento del servicio esencial en el sector educativo. Decía que se había dirigido al Departamento de Empleo donde, así lo expresaba, quien le atendió le había informado que no tienen margen de manobra pues están estipulados por el Estado.

Dado que se refería a una información verbal, optamos por trasladarle nuestra opinión, en el sentido de que era competencia de la administración de la Comunidad Autónoma, indicándole que la propia Orden de 16 de octubre de 2013, de establecimientos de servicios, explica cual es el órgano competente (Gobierno Vasco) para establecer el contenido de esos servicios en el ámbito de la educación no universitaria, declarado como servicio esencial.

La contratación de personas trabajadoras que se desplazan a España en el marco de prestación transnacional de servicios, ha sido igualmente objeto de una queja. Es una situación contemplada en la [Ley 45/1999, de 29 de noviembre](#), sobre el desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacional.

Esta Ley relata en su exposición de motivos que un Estado miembro no puede prohibir a un prestador de servicios establecido en otro Estado miembro desplazarse libremente por su territorio con todo su personal. Pero también recuerda que el derecho comunitario no se opone a que los Estados miembros extiendan su legislación, o los convenios colectivos de trabajo celebrados por los interlocutores sociales, a toda persona que realice un trabajo por cuenta ajena, aunque sea de carácter temporal, en su territorio, con independencia de cuál sea el país de establecimiento del empresario.

La queja se refería a incumplimientos de las condiciones que la ley establece para las empresas, situaciones en las que es necesario intervenir.

Esa intervención se situaría en el ámbito de la Inspección de Trabajo (lo recoge el artículo 8 de la mencionada Ley 45/1999, en cumplimiento de las funciones previstas por la [Ley 42/1997, de 14 de noviembre](#), Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social) pero, tal como contrastamos con la inspección de trabajo de la zona, su investigación requiere datos más precisos de los que la queja recogía. Informamos por ello a los interesados que si dispusieran de datos sobre eventuales incumplimientos por parte de empresas, se pusieran en contacto con la Inspección de Trabajo, del [Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco](#).

3.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

En el apartado de quejas hemos mencionado que muchas de ellas han estado relacionadas con el funcionamiento de los servicios. Sin que podamos decir que las quejas son una radiografía del funcionamiento, las que hemos recibido no tienen peculiaridades respecto de lo que puede ocurrir en otras áreas, falta de respuesta o quejas por el modo en que han sido atendidas quienes las han formulado.

El conflicto suscitado en las residencias de personas mayores nos sitúa en un ámbito por el que el Ararteko siempre ha manifestado su preocupación, en la medida en que su situación tiene impacto no sólo en las condiciones de trabajo de muchas personas, sino que también influye en la calidad del servicio. Confiamos en que, al igual que en el caso de los centros concertados, con problemas de financiación, se pueda encauzar el motivo del conflicto.

capítulo

cap. 15.

Urbanismo y ordenación del territorio

1.

El área en cifras

El área de urbanismo y ordenación del territorio recoge las intervenciones realizadas por el Ararteko en torno a esta materia que incluye la ordenación urbana, los procesos de transformación urbanística del suelo mediante su urbanización y su posterior edificación y la protección de la legalidad urbanística.

El número de expedientes de queja gestionados en el área de urbanismo y ordenación del territorio ha sido de 73 lo que representa un 2,73% del total de reclamaciones tramitadas. Por administraciones afectadas se distribuyen de la siguiente manera:

– Administración local	62
– Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	2
– Administración foral	1

Si atendemos a las subáreas:

– Disciplina urbanística	47
– Acceso a la información urbanística	9
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	8
– Gestión urbanística	4
– Ordenación del territorio	3
– Otros aspectos	1
– Accesibilidad	1

Respecto al estado de la tramitación y el resultado de los expedientes:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
105	40	60	36	17	7	5

En el presente ejercicio se mantiene el número de reclamaciones en esta área. Las cuestiones expuestas ante el Ararteko continúan exponiendo situaciones como la falta de intervención administrativa ante denuncias urbanísticas o por problemas derivados de la gestión urbanística.

En relación con el grado de eficacia del Ararteko en esta área debemos considerar que se ha incrementado el número de resoluciones del Ararteko en esta área. Durante el 2013 se han elaborado 12 resoluciones, que pueden consultarse en el apartado correspondiente de [nuestra página web](#), en las que planteamos recomendaciones, sugerencias y conclusiones sobre diversos problemas expuestos.

Dentro de estos expedientes destacamos la respuesta positiva a diversas reclamaciones presentadas ante el Ararteko. Diversas administraciones locales han tramitado y resuelto las denunciadas presentadas para hacer cumplir la legalidad urbanística respecto a obras realizadas sin licencia. Otro grupo de cuestiones solventadas hacen referencia a la necesaria intervención municipal para garantizar que las propiedades públicas y privadas estén en unas adecuadas condiciones de salubridad, higiene y ornato público. Un ejemplo, un grupo de vecinos y vecinas de Laguardia se quejaban de la falta de respuesta del [Ayuntamiento de Laguardia](#) a una solicitud para limpiar y acondicionar una parcela municipal. Tras solicitar información los reclamantes nos informan de que se ha procedido a la limpieza de la parcela.

Sobre el acceso a expedientes urbanísticos una asociación ciudadana nos trasladó las dificultades para poder consultar un expediente urbanístico que tramitaba el [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#) para la declaración de ruina de un edificio. La Asociación acudió a las dependencias municipales con el objetivo de analizar el expediente. El Ayuntamiento comunicó a los miembros de la asociación que, en ese momento, la solicitud estaba siendo informada por los servicios técnicos. Tras acudir en otro momento, y sin poder consultar la documentación, decidieron solicitar expresamente el acceso a esa información urbanística y acudieron al Ararteko. Ante esta reclamación nos pusimos en contacto con los responsables técnicos del servicio municipal de urbanismo. Los servicios municipales nos han informado que han recibido la solicitud de la asociación y que tomarán, de forma inmediata, las medidas oportunas para permitir el acceso a la documentación que obra en el expediente.

2.

Quejas destacadas**2.1. Edificaciones declaradas de interés público en suelo no urbanizable**

Este año hemos analizado una reclamación en la que una persona nos plantea la desestimación por el [Ayuntamiento de Ribera Alta](#) de una licencia urbanística para la construcción de un almacén-refugio en una parcela ubicada en suelo no urbanizable. El motivo que alega para la construcción de esta edificación reside en la necesidad de habilitar un lugar de estancia para el tratamiento de la patología que padece. La persona reclamante acredita padecer la enfermedad conocida como síndrome de sensibilidad química múltiple (SQM). Esta enfermedad requiere evitar una exposición ambiental a agentes químicos y tóxicos, presentes habitualmente en zonas urbanizadas, como son los compuestos orgánicos volátiles u otros productos tóxicos. El lugar más idóneo para ese tratamiento, por ser un entorno natural y

por las características ambientales que requiere esa patología, fue localizado por el reclamante en esa parcela rural. El reclamante expone que el informe municipal considera expresamente que podría autorizarse este equipamiento siempre que fuera declarado de interés público en los términos recogidos en las Normas Subsidiarias. En todo caso, el reclamante expone en su escrito de queja la necesidad de dar una respuesta institucional activa ante situaciones como la que el padece y evitar situaciones que dificulten o imposibiliten la habilitación de lugares de estancia para un tratamiento adecuado de esta patología.

En la [resolución del Ararteko de 19 de febrero de 2013](#) hemos expuesto que son las administraciones locales los órganos competentes para la ordenación urbanística y para el control de la utilización o uso del suelo del término municipal. Las administraciones locales deben comprobar la adecuación del proyecto de edificación presentado con las determinaciones recogidas en el planeamiento municipal y con la legalidad urbanística. La ordenación del suelo no urbanizable debe tener presente las previsiones recogidas en los instrumentos de ordenación del territorio, directrices de ordenación del territorio y demás planes sectoriales o planes parciales de desarrollo. En el caso que nos ocupa, los instrumentos de ordenación admiten dentro de los suelos calificados de protección forestal la construcción de edificaciones vinculadas a actividades declaradas de interés público. En todo caso, el artículo 28.5.a) de la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo, establece el procedimiento que posibilita el establecimiento de dotaciones, equipamientos y actividades en esta clase de suelo. Se requiere que, con carácter previo a la obtención de la correspondiente licencia, sea declarado de interés público por resolución de la Diputación foral. Sin embargo, en el caso de análisis, la decisión del órgano foral ha desestimado la declaración de interés público basando dicha desestimación en un criterio, el urbanístico, que no le corresponde. Por otro lado, el problema que padecen las personas expuestas al SQM y la necesidad de tomar medidas preventivas para evitar su empeoramiento es conforme al mandato de los poderes públicos para preservar la salud de la población reconocido en el artículo 43 de la Constitución Española. De igual modo, la [Ley 33/2011, de 4 de octubre](#), general de Salud Pública concreta que las actuaciones para proteger la salud están dirigidas a prevenir los efectos que los agentes químicos, físicos y biológicos pueden tener sobre la salud pública. El reclamante que padece una SMQ ya diagnosticada requiere para su tratamiento temporal de un espacio con menor exposición a productos químicos. Ese entorno ambiental adecuado resulta difícil de ubicar en el suelo urbano, habida cuenta del riesgo de exposición a esta clase de productos, por lo que se justificaría la exigencia de localizarlo en el medio rural. En esos términos, con relación a la declaración de interés público el órgano foral debería tener en cuenta como punto de partida los hechos y circunstancias expuestas por el reclamante en su solicitud para resolver lo que considere más adecuado al respecto.

En relación con esta reclamación le dirigimos una recomendación al Departamento de Urbanismo de la [Diputación Foral de Álava](#) para que valorase la existencia de un interés público de la edificación destinada al tratamiento temporal de una persona afectada por el síndrome de la Sensibilidad

Química Múltiple en los términos recogidos en el artículo 28 de la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo. También nos dirigimos al [Ayuntamiento de Ribera Alta](#) para que una vez valorada de nuevo por la Diputación Foral de Álava la declaración de utilidad pública de la edificación resolverse la solicitud de licencia en los términos recogidos en la legislación urbanística y de ordenación del territorio. Asimismo, en el caso de que considere que las actuales normas de planeamiento no prevén la posibilidad de ubicar las construcciones de interés público en esta categoría de suelo no urbanizable, ese ayuntamiento debería valorar la posibilidad de modificar ese criterio e incorporar esas construcciones en los términos expuestos en las Directrices de Ordenación del Territorio y en su caso del Plan Territorial Sectorial Agroforestal y del Medio Rural de la CAPV. Las cuestiones recogidas en esta resolución no han sido aceptadas por parte de ambas administraciones.

2.2. Necesidad de garantizar la accesibilidad universal en aquellos edificios residenciales colectivos que dispongan de barreras arquitectónicas, en especial mediante la instalación de ascensores

En el año 2013 se ha dirigido la [recomendación general 2/2013, de 5 de febrero](#), sobre esta cuestión. El origen de esta recomendación es una consulta remitida por una persona vecina de Barakaldo que reside en una casa sin ascensor. En su domicilio vive una persona con un problema de movilidad hasta el punto que, prácticamente, no puede salir de casa. Nos expone que ha planteado este problema en su comunidad de propietarios pero no hay voluntad para solucionar el problema. Ella insiste en su derecho a salir de casa y plantea que debería ser una obligación que las casas tuvieran ascensor. La instalación de ascensores y la garantía de la accesibilidad es una obligación para todos los edificios de uso público o privado de más de una altura en Euskadi. Sin embargo, todos somos conscientes de que continúan existiendo problemas de accesibilidad en muchas edificaciones construidas con anterioridad a la entrada en vigor de estas exigencias. Según los datos de Eustat referidos a 2010, más de un 34% de viviendas de la CAPV no tienen convenientemente resuelta la accesibilidad entre la vivienda y el resto de espacios privativos del inmueble. Por tanto, gran parte de la población todavía reside en viviendas que adolecen de unas adecuadas condiciones de accesibilidad que implican, o van a suponer en un futuro próximo, serios problemas para el ejercicio de sus derechos ciudadanos. Las dificultades para establecer un marco legal que garantice la accesibilidad universal en los edificios preexistentes son diversas. Por un lado, está el coste económico que puede implicar la implementación de un plan de accesibilidad en este parque de viviendas. Por otro, existen dificultades técnicas derivadas de la concreta configuración de las edificaciones. Otro inconveniente a tener presente es el régimen de configuración de la propiedad horizontal. La legislación de propiedad horizontal, cuyo ámbito competencial corresponde a las Cortes Generales, ha modificado en reiteradas ocasiones la normativa para favorecer su instalación. A pesar de ello, la divergencia

de intereses particulares dificulta en muchos casos la eliminación de estas barreras. Los problemas que nos exponen los ciudadanos son de diversos: la dificultad que implica el acuerdo de los propietarios del inmueble para aprobar una instalación de ascensor o la adecuación del proyecto con la normativa de seguridad y habitabilidad de las edificaciones. Además, una vez tomada una decisión, la posibilidad de eliminar esa barrera no siempre resulta posible dentro del propio edificio o dentro de la parcela privada de la comunidad. El objeto de esta recomendación del Ararteko es valorar y analizar el ámbito de actuación de los poderes públicos vascos para dotarse de instrumentos que permitan eliminar dentro de las edificaciones residenciales las barreras arquitectónicas. Por un lado, planteamos que se desarrolle, de forma adecuada, la normativa que regule la rehabilitación de edificios y de regeneración urbana para incorporar, de manera expresa, la accesibilidad total del edificio dentro de los deberes de conservación de los edificios. En aplicación de esa normativa, el Gobierno Vasco, en coordinación con los ayuntamientos, debe impulsar –técnica y económicamente– el desarrollo de los instrumentos de rehabilitación urbana en aquellas zonas donde una parte significativa de la población reside en áreas en las que mayoritariamente las edificaciones dispongan de problemas de accesibilidad. En relación con la instalación de ascensores en edificios preexistentes, el área de vivienda del Gobierno Vasco debe dictar unas instrucciones que determinen los criterios técnicos mínimos a tener en cuenta para garantizar una adecuada seguridad y habitabilidad en las edificaciones y unos criterios de ordenación de espacios. Asimismo, los ayuntamientos deben recoger y adecuar en sus respectivas ordenanzas de edificación los criterios técnicos de seguridad y habitabilidad para la instalación de ascensores en los edificios preexistentes y para la ocupación en su caso, de espacios públicos y privados.

2.3. Necesidad de que los ayuntamientos actúen para remediar situaciones de insalubridad en viviendas por trastornos como el síndrome de Diógenes

El Ararteko ha dictado una [resolución de 9 de diciembre de 2013](#) al [Ayuntamiento de Bilbao](#) para que intervenga en un supuesto de insalubridad en una vivienda en la que se había acumulado un volumen importante de desechos. Una comunidad de propietarios de un inmueble nos planteó la situación de insalubridad e higiene de una vivienda en la que había fallecido una persona que, presuntamente, padecía la patología conocida como *síndrome de Diógenes*. Los vecinos del inmueble se quejaban de las molestias derivadas de la suciedad que acumulaba en esa vivienda. Ante el fallecimiento del titular en la vivienda y la ausencia de herederos no era posible exigir la intervención de la propiedad. Por ello, se planteó la intervención subsidiaria de la autoridad competente, para evitar las molestias derivadas de la suciedad y los eventuales focos de infección que ello podría provocar en el edificio. En respuesta a nuestra solicitud, el Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Bilbao realizó una visita a la vivienda. En la inspección exterior de la vivienda, nadie abrió la puerta

y no se apreciaron signos externos que evidenciaran riesgos para la salud pública. El informe señalaba que la limpieza correspondía al propietario de la vivienda y que el ayuntamiento solo actúa en propiedad privada por orden expresa de la autoridad judicial. En este caso, los hechos nos llevan a advertir sobre la eventual situación de insalubridad de la vivienda y, por ello, recomendamos al Ayuntamiento de Bilbao que intervenga ante la situación de insalubridad de una vivienda, ya que es necesaria una rápida respuesta de la administración municipal para la inspección de la vivienda. La imposibilidad de la inspección en el interior de la vivienda, ante la ausencia de la propiedad, debe ser enmendada mediante otros mecanismos de prueba que prevé el ordenamiento (declaraciones y pruebas presentadas por los denunciantes, informes de otros organismos, información de los servicios sociales...). En todo caso, ante las evidencias recabadas, consideramos que deben tomarse las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de salubridad pública y dictar las órdenes de ejecución correspondientes. En la recomendación el Ararteko también realiza una propuesta para que se elabore un protocolo de actuación municipal para intervenir en estos casos, en los supuestos en los que se produce acumulación de desechos en las viviendas, derivadas de alguna circunstancia personal excepcional como son los casos conocidos como síndrome de Diógenes o similares. En estos supuestos, la intervención municipal requiere una coordinación entre diferentes áreas y servicios municipales (salud pública, urbanismo, servicios sociales). Asimismo, la actuación administrativa debe resolver de forma rápida determinando las obligaciones y derechos que derivan de la propiedad y salvaguardando las garantías constitucionales correspondientes como es, en su caso, la entrada en el domicilio con la correspondiente autorización judicial.

2.4. Régimen de las infracciones y sanciones urbanísticas

El Ararteko viene insistiendo en la necesidad de manifiesto el carácter indisponible e irrenunciable que implica el ejercicio de las potestades administrativas de inspección, protección de la legalidad urbanística, restauración del orden infringido y sanción de las infracciones.

En todo caso, la Jurisprudencia ha delimitado el ejercicio de estas potestades administrativas. La actuación administrativa se ha de regir por la plena sujeción al procedimiento y por el sometimiento en sus relaciones con los ciudadanos a los principios de objetividad y de proporcionalidad. El procedimiento administrativo es la garantía para los ciudadanos de que las decisiones sean conformadas de manera respetuosa con sus derechos individuales. La objetividad en el sentido de que la potestad debe ejercitarse para satisfacer la finalidad pública de restaurar la legalidad. La proporcionalidad en el sentido de que los medios utilizados por la administración deben ser adecuados en relación con la finalidad perseguida y no deben resultar excesivos. En esos términos hay que precisar que la legislación urbanística establece que, frente a las obras y usos realizados sin la correspondiente licencia, el ayuntamiento debe exigir la restitución de la legalidad urbanística y, en su caso, incoar el correspondiente expediente sancionador.

Para poder iniciar estas potestades, que son irrenunciables, el ayuntamiento debe seguir el procedimiento tasado en la legislación urbanística en cuanto a plazos, prescripción y garantías del administrado. Es importante señalar que estas potestades están sujetas a unos plazos. En el caso de la restauración de la ordenación urbanística transcurridos cuatro años desde la terminación de las obras fuera de ordenación la administración no podrá ordenar su demolición. En el caso de la potestad sancionadora, los plazos de prescripción son los fijados en el artículo 229 de la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo.

Conforme a ese principio en la [Resolución del Ararteko de 26 de febrero de 2013](#), se ha recomendado al [Ayuntamiento de Zumarraga](#) que revoque la valoración remitida por exceso de aprovechamiento en una parcela y sus posteriores liquidaciones.

En relación con el ejercicio de la potestad sancionadora en materia urbanística hemos remitido al [Ayuntamiento de Elorrio](#) la [resolución del Ararteko de 5 de julio de 2013](#), por la que se recomienda que deje sin efecto una sanción por infracción de la normativa urbanística. En ese caso la sanción había sido impuesta a los técnicos directores de las obras de rehabilitación de un caserío por la ejecución de unas obras de acondicionamiento no incluidas en la licencia municipal. Los promotores de la queja plantean que no son culpables de la realización de las obras complementarias por lo que no debe extenderse automáticamente la responsabilidad sancionadora a los técnicos directores de la obra principal avalada por la licencia. La Ley 2/2006 establece en ese artículo 228 que la responsabilidad de las infracciones urbanísticas recae sobre varios sujetos de manera independiente, en este caso, sobre los promotores de los usos y a los propietarios de los inmuebles. Sin embargo, esa atribución de responsabilidad a diferentes sujetos no exime de que en el correspondiente expediente sancionador deba quedar debidamente probada la imputación de los hechos a la persona responsable. Conforme al principio de individualización de la sanción mencionado, resulta exigible que se aporten pruebas suficientes de la culpabilidad de los técnicos directores en la realización de su labor de dirección respecto a las obras complementarias.

Por otro parte el [Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre](#), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, recoge una serie de disposiciones generales sobre las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los espacios públicos urbanizados y de la edificación

4.

Otras actuaciones en el marco del plan de actuación

Las propuestas recogidas en este plan de actuación tienen una relación directa con las incluidas en el plan del área de medio ambiente en especial respecto a las actuaciones previstas con las asociaciones dedicadas al medio ambiente.

4.1. Recomendación general

En el año 2013 se ha elaborado una recomendación de carácter general la [recomendación general 2/2013, de 5 de febrero](#), sobre la necesidad de garantizar la accesibilidad universal en aquellos edificios residenciales colectivos que dispongan de barreras arquitectónicas, en especial mediante la instalación de ascensores.

Esta recomendación ha dado lugar en el Parlamento Vasco a la [proposición no de Ley 81/2013, de 17 de mayo](#), relativa a garantizar la accesibilidad universal de espacios públicos y privados. Esta proposición insta al Gobierno Vasco a elaborar en el plazo de nueve meses la modificación de la normativa reguladora de las ayudas a la rehabilitación y renovación de edificios, incorporando las obras necesarias para la mejora de la accesibilidad como requisito necesario para la obtención de aquellas. También recoge impulsar medidas legales, técnicas y económicas que permitan la colocación de ascensores.

3.

Contexto normativo y social

Hay que mencionar la aprobación de la [Ley 8/2013, de 26 de junio](#), de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas. Esta Ley regula las condiciones de las actuaciones para la rehabilitación de los edificios y la regeneración y renovación de los espacios urbanos existentes. El objetivo que pretende es mejorar la calidad de vida y la efectividad del derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

- En el ámbito del urbanismo la regeneración urbana y la rehabilitación de las edificaciones requiere de instrumentos ágiles que permitan eliminar dentro de las edificaciones residenciales las barreras arquitectónicas. Para ello debe desarrollarse la normativa que regule la rehabilitación de

edificios y la regeneración urbana para incorporar, de manera expresa, la accesibilidad total del edificio dentro de los deberes de conservación de los edificios. Para ello el Gobierno Vasco, en coordinación con los ayuntamientos, debe seguir impulsando el desarrollo de los instrumentos de rehabilitación urbana en aquellas zonas donde una parte significativa de la población reside en áreas en las que mayoritariamente las edificaciones dispongan de problemas de accesibilidad.

En relación con la instalación de ascensores en edificios preexistentes deben dictarse unos criterios técnicos mínimos para garantizar una adecuada seguridad y habitabilidad en las edificaciones y la ordenación de espacios públicos y privados.

- Las administraciones locales deben responder de forma adecuada a las denuncias presentadas para garantizar que los propietarios de las edificaciones y parcelas privadas cumplan con las obligaciones de conservación y rehabilitación. En estos términos los ayuntamientos deben disponer de protocolos para intervenir en casos excepcionales como son la acumulación de desechos en las viviendas, derivadas de patologías como el *síndrome de Diógenes o similares*. En estos supuestos, la intervención municipal requiere una coordinación entre diferentes áreas y servicios municipales (salud pública, urbanismo, servicios sociales). Asimismo, la actuación administrativa debe resolver de forma rápida determinando las obligaciones y derechos que derivan de la propiedad y salvaguardando las garantías constitucionales correspondientes como es, en su caso, la entrada en el domicilio con la correspondiente autorización judicial.

capítulo

cap. 16.

Vivienda



1.

El área en cifras








En el año 2013, excluidas las quejas que han sido rechazadas o remitidas a otras defensorías, se han gestionado en el área de Vivienda un total de 155 expedientes, lo que supone un 5,79% del conjunto de los tramitados en la institución del Ararteko. El desglose de los mismos, atendiendo a las administraciones concernidas, ha sido el siguiente:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco) 103
- Administración local 23

Por otro lado, se han distribuido del siguiente modo, en atención a las materias sobre las que han versado:

- Alquiler de vivienda protegida 73
- Funcionamiento de la administración y procedimiento administrativo 36
- Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación 28
- Otros aspectos 14
- Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas 4

En lo que respecta al detalle de la tramitación de las reclamaciones gestionadas a lo largo de este año, tanto de las recibidas a lo largo de 2013, como de las que seguían en curso a 1 de enero de 2013, al abordar la redacción del presente informe, la situación en el área es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
						
169	59	93	40	39	14	17

Como puede observarse en el análisis que de las quejas más destacadas realizamos en el apartado siguiente las administraciones públicas han mostrado una importante receptividad a las propuestas y recomendaciones realizadas por la institución del Ararteko, lo que ha dado como resultado que un alto porcentaje de las actuaciones incorrectas denunciadas por la ciudadanía haya sido favorablemente resuelto.

No obstante, en relación con los tiempos de respuesta, hemos constatado que las contestaciones a nuestras peticiones de colaboración por parte del [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#) en pocas ocasiones se han producido en el plazo conferido para ello y que, en consecuencia, con frecuencia hemos tenido que recurrir a la remisión del correspondiente requerimiento.

2.

Quejas destacadas

Atendiendo a la clasificación de las distintas materias que se incluyen en el área de Vivienda, a continuación pasamos a analizar las principales cuestiones que han sido objeto de reclamación ciudadana.

2.1. Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación

Como consecuencia de la entrada en vigor a comienzos de año de la [Orden de 15 de octubre de 2012](#), del registro de solicitantes de vivienda y procedimientos para la adjudicación de Viviendas de Protección Oficial y Alojamientos Dotacionales de Régimen Autonómico han sido abundantes las consultas y quejas que hemos recibido sobre las distintas modificaciones que dicha norma ha introducido en los procedimientos de asignación de viviendas de protección oficial y en la gestión del Registro de Solicitantes de Vivienda. Este incremento de las reclamaciones ciudadanas ha venido motivado por la singularidad e importancia de los cambios incorporados por el citado reglamento en relación con una regulación que venía aplicándose de forma prácticamente uniforme durante muchos años.

Lo cierto es que en todos los expedientes analizados, cuya intervención hemos concluido al cierre de este informe, no hemos apreciado que las cuestiones que han sido objeto de consulta supongan un menoscabo de los derechos o intereses de las personas demandantes de vivienda protegida y, en este sentido, nuestra intervención ha consistido fundamentalmente en una labor de asesoramiento e información sobre el nuevo contexto legal.

Los asuntos que más reclamaciones han suscitado han sido los siguientes: La inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda exclusivamente en un único régimen de disfrute de la vivienda protegida (o en compra o en arrendamiento); la incompatibilidad de resultar beneficiario de una vivienda protegida en alquiler y el alta de la inscripción en régimen de compra; la baja en el Registro de Solicitantes por una sola renuncia a la adjudicación de una vivienda protegida y la restricción del acceso a una vivienda protegida en régimen de compra a personas propietarias o titulares de otros derechos reales exceptuadas del requisito de carencia de vivienda.

Como ya hicimos referencia en el informe del año pasado siguen llegando quejas de familias adjudicatarias de viviendas de protección oficial que demandan un cambio de vivienda. Entre las estudiadas este año se encuentra la de una ciudadana que manifestaba que su familia se había incrementado en los últimos años y que como consecuencia de ello la vivienda adjudicada no cumplía con la ratio legal mínima.

La reclamante requería nuestra intervención porque después de solicitar un cambio de vivienda a la sociedad pública [Alokabide](#) su petición de reubicación le había sido denegada.

Una vez estudiada la queja solicitamos al Departamento de Empleo y Políticas Sociales un informe explicativo sobre las razones por las que la solicitud de la reclamante había sido denegada. En respuesta a nuestra petición de colaboración el departamento admitió que, efectivamente, debía analizarse si concurrían los requisitos legales para la concesión del cambio de vivienda solicitado y, tras la emisión de la correspondiente resolución por la Delegación Territorial de Vivienda en Araba/Álava, la reclamante pudo finalmente acceder a otra vivienda adecuada a las necesidades de espacio de su unidad familiar.

2.2. Alquiler vivienda protegida

Este año hemos apreciado un incremento de las consultas y quejas ciudadanas de personas arrendatarias de viviendas de protección pública que solicitan una disminución de la renta de sus alquileres. Indudablemente la situación de precariedad económica y laboral por la que muchas personas y familias están atravesando explica que un encarecimiento de las rentas mensuales pueda suponerles un grave quebranto económico.

Lo anterior, unido a la apreciable bajada de las rentas de los alquileres privados, hace preciso que las administraciones públicas estudien la adecuación de los precios de los alquileres públicos a la realidad de los tiempos que vivimos y, más concretamente, a la economía familiar de las personas necesitadas de una vivienda protegida.

A este respecto debe tenerse en consideración que el [“Informe de Evaluación de la Política de Alquiler en 2012”](#), hecho público por el Observatorio Vasco de la Vivienda en julio de 2013, señala que, en los últimos años, se está produciendo una trayectoria divergente entre las rentas de los alquileres públicos y las de los alquileres privados e indica que así como el importe medio de la renta protegida ha crecido un 24% la renta media del mercado libre ha experimentado un retroceso del 4,5%.

Precisamente, en relación con el importe de los alquileres públicos, este año hemos concluido un expediente de queja en el que valoramos que la actualización de determinados alquileres públicos no era correcta ni proporcionada y que motivó la emisión de la siguiente recomendación: [“Resolución del Ararteko, de 12 de noviembre de 2012](#), por la que se recomienda al Departamento de Vivienda Obras Públicas y Transportes que los precios de los alquileres públicos regulados por la normativa anterior a la Orden de 3 de noviembre de 2010 se modulen para que resulten más asequibles, mediante la implantación de los mecanismos correctores oportunos en la actualización anual de sus rentas”.

El análisis de una reclamación de una ciudadana, que denunciaba el incremento desproporcionado del alquiler de una vivienda protegida, nos llevó a concluir que, tras la entrada en vigor de la [Orden de 3 de noviembre de 2010](#), sobre determinación de los precios máximos de las viviendas de protección oficial, la regulación de la actualización de las rentas establecidas por contratos de arrendamiento anteriores a dicha norma era inadecuada y que ello podía provocar un encarecimiento excesivo de dichas rentas, que

considerábamos contrario a la realidad social y a la protección que debe garantizarse a aquellas personas necesitadas de vivienda.

Por ello, recomendamos al extinto Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes que analizara las actualizaciones de las rentas de los arrendamientos protegidos pactados antes de la vigencia de la Orden de 3 de noviembre de 2010 y que adoptara las medidas precisas para moderar aquellas actualizaciones que supusieran un incremento desmesurado de los precios de los alquileres.

En la contestación, remitida este año por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales, no se acepta la existencia de un incremento desmesurado de la renta de la promotora de la queja, ni se acoge, favorablemente, nuestra demanda de establecer mecanismos de corrección de las rentas de los alquileres públicos regulados por la normativa anterior de la Orden de 3 de noviembre de 2010.

Otro de los asuntos que ha merecido la emisión de varias recomendaciones al Departamento de Empleo y Políticas Sociales es el relativo al estado en el que deben ser restituidas las viviendas incorporadas al [“Programa de Vivienda Vacía”](#) (Bizigune). Dos propietarios de viviendas que habían sido cedidas y arrendadas en el citado programa público solicitaban nuestra intervención ante la negativa del departamento a responder del mobiliario y enseres desaparecidos de las viviendas y de las deficiencias encontradas en las mismas. Tras examinar ambas reclamaciones formulamos sendas resoluciones: la [“Resolución del Ararteko de 18 de febrero de 2013](#), sobre el estado en el que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales debe restituir a las personas propietarias las viviendas incorporadas al ‘Programa de Vivienda Vacía’ (Bizigune) una vez finalizado el arrendamiento de las mismas” y la [“Resolución del Ararteko de 1 de marzo de 2013](#), sobre el estado en el que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales debe restituir a las personas propietarias las viviendas incorporadas al ‘Programa de Vivienda Vacía’ (Bizigune) una vez finalizado el arrendamiento de las mismas”.

En ambas recomendaciones concluíamos que el departamento, por un lado, debía reconocer a las personas propietarias el derecho a la reposición del mobiliario y enseres (o, subsidiariamente, el derecho a percibir la correspondiente compensación económica) y, por otro, debía revisar los modelos de contrato de mandato empleados para la incorporación de viviendas vacías al referido programa público e incluir las previsiones oportunas sobre el mobiliario y los enseres entregados con la vivienda.

Estas dos actuaciones han concluido con el compromiso favorable del Departamento de Empleo y Políticas Sociales de modificar los contratos de cesión de viviendas al programa público, a partir de la aprobación y entrada en vigor del nuevo reglamento sobre el [“Programa Vivienda Vacía”](#) (Bizigune), el cual ha sido finalmente publicado el 30 de diciembre de 2013 ([Decreto 466/2013, de 23 de diciembre](#)).

Respecto al derecho a que los propietarios reclamantes fueran resarcidos por los perjuicios derivados de la desaparición de mobiliario y enseres, el departamento rechazó nuestra recomendación en uno de los casos y, por el contrario, admitió en el otro el derecho de la propietaria de la vivienda a percibir una compensación económica.

Para cerrar este apartado señalaremos que, como en años anteriores, en el 2013 también han sido numerosas las quejas presentadas por arrendatarios de viviendas de protección oficial y de viviendas integradas en el “Programa de Vivienda Vacía” (Bizigune) en las que se denunciaban retrasos en la devolución de fianzas o en el reintegro de gastos de suministros (agua, gas y electricidad) indebidamente abonados. En la mayoría de estos casos la sociedad pública Alokabide, adscrita al Departamento de Empleo y Políticas Sociales, ha resuelto adecuadamente y con prontitud la devolución de las cantidades reclamadas por las personas arrendatarias.

2.3. Desperfectos por defectos constructivos en viviendas protegidas

La existencia de deficiencias constructivas en las viviendas protegidas suele ser fuente habitual de conflicto entre las personas adjudicatarias de las viviendas y las administraciones públicas. La demora con la que las administraciones, en ocasiones, responden a las reclamaciones por defectos constructivos provoca que los ciudadanos requieran nuestra intervención, bien para obtener una respuesta formal sobre el aspecto reclamado, bien para que la administración competente disponga las medidas de reparación correspondientes.

Hemos observado que del total de las quejas recibidas un 80% se refiere a deficiencias en viviendas de protección pública cedidas en régimen de arrendamiento. En estos supuestos es fundamental dilucidar cuál es el origen de los defectos reclamados para poder valorar si el arreglo debe ser asumido por la administración pública. Así, por ejemplo, si las deficiencias son debidas a un mal uso de la vivienda, o al desgaste derivado de un uso ordinario de la misma, la reparación debe ser realizada por la persona arrendataria. En todo caso, es importante que la administración emita el correspondiente informe técnico y motive convenientemente el sentido de su resolución.

Como muestra de las intervenciones practicadas este año, citaremos el caso de una inquilina de una vivienda del “Programa de Vivienda Vacía” (Bizigune) que manifestaba que la vivienda le había sido entregada con algunos desperfectos y mostraba su temor a que, a la finalización del contrato de arrendamiento, llegado el momento de devolverle la fianza ésta pudiera serle retenida, imputándole el arreglo de deficiencias que ella no había causado.

Dirigimos una petición de colaboración al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que nos respondió con un informe en el que se indicaba que la vivienda, en la que ya se habían ejecutado algunas reparaciones, reunía las condiciones óptimas de habitabilidad y que las observaciones realizadas por la reclamante figuraban en la información que la sociedad pública Alokabide tenía sobre el estado de entrega de la vivienda para ser consideradas en el momento de la devolución de la fianza a la arrendataria.

Con esta queja, y otras recibidas de contenido similar, se constata la necesidad de que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales consolide los mecanismos que posibilitan la reclamación de deficiencias en las viviendas protegidas cedidas en arrendamiento o incorporadas a su programa

público de vivienda vacía, con el doble fin de que las personas arrendatarias puedan, con las debidas garantías, defender sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

2.4. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

En este apartado merece destacar el resultado de una intervención que posibilitó que una madre separada con un hijo menor a su cargo obtuviera el visado de compra de una vivienda protegida de la que había resultado adjudicataria.

La reclamante denunciaba que en la Delegación Territorial de Vivienda en Bizkaia se le había informado que su contrato de compra no iba a obtener la correspondiente autorización, porque consideraban que no podía acogerse a una de las situaciones de necesidad de vivienda establecidas en la actualmente derogada [Orden de 16 de abril de 2008](#), sobre circunstancias de necesidad de vivienda. Al parecer, en dicha delegación territorial entendían que las previsiones de dicha orden sólo eran aplicables a los supuestos de separación o divorcio de matrimonios o de parejas de hecho inscritas en el Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma del País Vasco y le comunicaban que ella y su ex pareja no habían acreditado la inscripción en el referido registro.

Fueron varias las peticiones de colaboración que, en la tramitación de esta queja, remitimos al extinto Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes para defender el derecho de la reclamante y de su hijo al disfrute de la vivienda protegida que le había sido asignada después de su separación. Abogamos, en todo momento, por una interpretación no restrictiva de la citada orden que hiciera posible su aplicación a todas aquellas uniones estables que reunieran los requisitos acreditativos de la necesidad de vivienda, con independencia de si esa unión estable figuraba o no inscrita en el Registro de Parejas de Hecho.

Argumentamos que una interpretación que atendiera al espíritu y finalidad de dicha norma debía otorgar el mismo trato a todas aquellas parejas que habían convivido en una comunidad de vida análoga a la matrimonial y cuya ruptura conllevara una apremiante necesidad de vivienda. En este sentido, consideramos que el derecho de la reclamante a una vivienda protegida era incuestionable, porque, además, fruto de la convivencia en pareja había tenido un hijo cuya guarda y custodia legal le había sido asignada.

Finalmente, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales se avino a admitir la interpretación propuesta por la institución y la promotora de la queja pudo conseguir el visado para la compra de la vivienda protegida que le había sido adjudicada. El departamento nos remitió la siguiente valoración de aplicación a futuros supuestos similares que pudieran plantearse:

“Este Departamento ha estimado conveniente modificar el criterio de interpretación que venía aplicándose del concepto de pareja de hecho en relación al requisito de necesidad de vivienda entendiéndolo que si consta probada dicha relación por cualquier prueba admitida en derecho, no sólo la inscripción en el Registro de Parejas de Hecho, debe aplicarse la excepción de referencia”.

2.5. Otros

En relación con los colectivos que tienen una especial necesidad de vivienda este año hemos examinado varias reclamaciones ciudadanas en las que se ponía de manifiesto la dificultad que en las actuales condiciones del mercado inmobiliario están teniendo las personas propietarias de una vivienda que no reúne condiciones de accesibilidad para adquirir la vivienda adaptada que les ha sido adjudicada.

Dos familias, en las que uno de sus miembros era una persona con discapacidad física, nos planteaban que, como el Departamento de Empleo y Políticas Sociales había declinado el ofrecimiento de venta de la vivienda de su propiedad y ante la imposibilidad de enajenarla en el mercado libre, no disponían de medios económicos para poder comprar la vivienda adaptada asignada y que precisaban urgentemente por las limitaciones de movilidad que tenían en la vivienda de su propiedad.

En ambos supuestos reclamamos a las administraciones concernidas, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales y el Ayuntamiento de Bilbao, la búsqueda de una solución que hiciera posible el disfrute de la vivienda protegida adaptada a las familias adjudicatarias (mediante su cesión en régimen de alquiler hasta la venta de la vivienda de su propiedad) o, subsidiariamente, demandamos la cesión de otra vivienda de protección oficial adaptada en arrendamiento.

Tanto el Departamento de Empleo y Políticas Sociales como la entidad Viviendas Municipales de Bilbao respondieron favorablemente a nuestra petición y ofrecieron una alternativa habitacional adecuada a estas familias que, por circunstancias ajenas a su voluntad, carecían de recursos económicos para adquirir la vivienda protegida asignada.

A continuación señalamos alguna de estas medidas que van dirigidas a las administraciones públicas vascas y que consideramos deben ser urgentemente implementadas, o en su caso reforzadas, para evitar que más personas o familias vascas puedan verse despojadas de su vivienda habitual. Algunas de las que inciden en el ámbito de competencia de nuestras administraciones públicas son las siguientes:

“7. El Parlamento Vasco insta al establecimiento de fórmulas de colaboración entre Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos y entidades financieras para abordar la posibilidad de establecer un programa de ayudas a las personas y familias incursas en procesos de desahucios de extrema gravedad.

8. El Parlamento Vasco insta al Gobierno Vasco a activar sus recursos de uso residencial para dar respuesta a las necesidades de las familias desahuciadas siempre que se trate de su vivienda habitual, dando prioridad a su acceso a programas de vivienda de alquiler social.

9. El Parlamento Vasco insta a los ayuntamientos vascos a que pongan las viviendas de titularidad municipal que se encuentren vacías a disposición de las personas desahuciadas por razones objetivas.

11. El Parlamento Vasco insta a las diferentes instituciones y a las entidades financieras a coordinar protocolos de actuación para conocer con suficiente antelación todos los desalojos, así como a la creación de un parque de viviendas que permitan su realojo utilizando también para ello el stock de vivienda vacía procedente de ejecuciones hipotecarias”.

La actividad normativa del [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#) en relación con la vivienda protegida durante este año 2013 ha sido escasa, si bien la entrada en vigor de la [Orden de 15 de octubre de 2012](#), del registro de solicitantes de vivienda y procedimientos para la adjudicación de Viviendas de Protección Oficial y Alojamientos Dotacionales de Régimen Autonómico, aplazada al día 2 de enero de 2013, ha requerido de un importante esfuerzo para adaptar la adjudicación de viviendas de protección oficial, específicamente la de las viviendas en régimen de arrendamiento, al nuevo sistema de adjudicación mediante baremación.

Destaca la aprobación por el Consejo de Gobierno, a propuesta del Consejero de Empleo y Asuntos Sociales, del Decreto 466/2013, de 23 de diciembre, por el que se regula el Programa de Vivienda Vacía “Bizigune”, que refunde la anterior normativa del programa público y que contiene como principal novedad la rebaja a un máximo de 450 euros mensuales el importe de la contraprestación que percibirán las personas propietarias que ceden las viviendas para su arrendamiento.

Otro de los aspectos novedosos que introduce es una regulación específica sobre el mobiliario y los enseres que se ceden junto a la vivienda, cuya necesidad, como hemos explicado en el apartado precedente, habíamos detectado desde la institución y que su materialización en los futuros contratos de cesión de las viviendas, a buen seguro, evitará controversias sobre el estado de devolución de las viviendas incorporadas al programa público de vivienda.

3.

Contexto normativo y social

Finalizamos el año 2013 estando en fase de presentación de enmiendas una [Proposición no de Ley de Vivienda](#), que tiene por objeto la regulación del derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada en la Comunidad Autónoma de Euskadi. En los últimos años venimos señalando la necesidad de que la ciudadanía vasca cuente con una ley que garantice de forma real y efectiva el derecho al disfrute de una vivienda, por ello, confiamos que en el próximo ejercicio, resultado de la iniciativa parlamentaria que se está tramitando, sea aprobada la norma que permita la consolidación de este derecho social básico.

Por la gravedad de la problemática que aborda, en este apartado merece ser destacada la [Proposición no de Ley 1/2013 relativa a la paralización de los desahucios](#), mediante la cual el Parlamento Vasco ha solicitado al gobierno del Estado, a las entidades financieras y a las administraciones públicas vascas la adopción de un total de once medidas concretas con las que se pretende frenar el drama humano y social de los desahucios.

Se han publicado diversas disposiciones con la finalidad de promover la concesión de ayudas en materia de rehabilitación y de accesibilidad: la [Orden de 31 de julio de 2013](#), por la que se convoca y regula el programa de ayudas del Plan Renove en materia de Rehabilitación eficiente de Viviendas y Edificios, para la elaboración de Proyectos de Intervención en el Patrimonio Edificado de la Comunidad Autónoma de País Vasco y la ejecución de las obras derivadas de los mismos, la [Orden de 31 de julio de 2013](#), por la que se regulan y convocan para el ejercicio 2013 las subvenciones a Ayuntamientos y Entidades Locales Menores, y entidades privadas con fines sociales de utilidad pública, para la elaboración o actualización de planes de accesibilidad y para la ejecución de obras de mejora que garanticen la accesibilidad en el entorno urbano y de las edificaciones, y la [Orden de 23 de octubre de 2013](#), de modificación de la Orden del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, por la que se regula la concesión de subvenciones para la rehabilitación del patrimonio urbanizado y edificado en Áreas de Rehabilitación Integrada o en Áreas Residenciales Degradadas.

Como en años precedentes, también, se ha realizado una nueva convocatoria para que personas titulares de viviendas de protección oficial en derecho de superficie puedan comprar el suelo cuya titularidad conserva la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en virtud de la [Orden de 20 de noviembre de 2013](#), por la que se establecen los requisitos para la adquisición del suelo propiedad de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi sobre el que se encuentran edificados en derecho de superficie determinados inmuebles.

Por otro lado, entre las iniciativas impulsadas por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales figura, asimismo, el Plan Director de Vivienda 2013-2016, aprobado por el Consejo de Gobierno el 23 de diciembre de 2013 y del que al cierre del presente informe se ha publicado un [Resumen ejecutivo](#).

Este documento de planificación de la política pública de vivienda debe ser presentado ante el Parlamento Vasco y objeto de la correspondiente valoración y de las consiguientes resoluciones parlamentarias, será entonces, cuando a la vista del documento integro, podremos realizar un análisis pormenorizado del mismo.

Ya en el ámbito estatal mencionaremos que, con el fin de incrementar el mercado de viviendas cedidas en alquiler, la Ley de Arrendamientos Urbanos, de aplicación a todos los contratos de arrendamientos privados o públicos, ha sido sustancialmente modificada por la [Ley 4/2013, de 4 de junio](#), de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas en aspectos importantes de la relación contractual como son la libertad de pactos y la duración de los contratos y sus prórrogas. Igualmente, dicha norma estatal ha introducido modificaciones en los procesos judiciales de desahucio y ha creado un Registro de sentencias firmas de impagos de rentas de alquiler.

El carácter básico de la normativa reguladora de los arrendamientos urbanos ha motivado que las administraciones públicas que ceden viviendas protegidas en régimen de arrendamiento hayan tenido que adaptar los contratos de arrendamiento suscritos desde el 6 de junio de 2013 a las modificaciones introducidas por la citada Ley 4/2013.

Para finalizar citar la concluyente [Resolución del Parlamento Europeo, de 11 de junio de 2013](#), sobre la vivienda social en la Unión Europea, que contiene una serie de directrices y propuestas que deben guiar la actuación futura de los estados y regiones europeas con el fin de promover una política europea de vivienda social y de fomentar el papel social y económico de la vivienda social.

4.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

Por la trascendencia de la función asignada al [Servicio de Ayuda al Sobreendeudamiento Familiar del Gobierno Vasco](#), creado con el fin de evitar los desahucios por impagos de préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda habitual, este año hemos iniciado una actuación de oficio para recabar información sobre el funcionamiento y los resultados obtenidos por este servicio desde su puesta en marcha en mayo de 2012.

Dado el carácter transversal y colaborativo entre los departamentos con competencias en las áreas de consumo, justicia y vivienda con el que se configuró dicho servicio, hemos remitido sendas peticiones de colaboración al Departamento de Administración Pública y Justicia y al Departamento de Empleo y Políticas Sociales.

Al momento de elaborar este informe, y transcurrido el plazo conferido a ambos departamentos para la remisión de la información solicitada, no hemos recibido los informes correspondientes, lo que nos ha impedido practicar el análisis que pretendíamos abordar y que esperamos poder realizar durante el próximo ejercicio.

Asimismo, en relación con la problemática de los desahucios, hemos tenido ocasión este año de participar, junto con representantes de administraciones públicas, de grupos políticos y de distintas asociaciones, en una jornada organizada por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que tenía un doble objetivo, el primero de ellos se trataba de poner en común el trabajo que realiza cada agente en el proceso de desahucio y el segundo, la redacción de un “documento conjunto de conclusiones y de recomendaciones suscrito por todos los agentes”.

Esta iniciativa, que acogimos muy favorablemente –puesto que estimamos que este tipo de actuaciones son un ejemplo de las medidas que las administraciones públicas deben promover para frenar uno de los problemas más graves manifestados en estos años de crisis–, no ha visto alcanzado todavía su segundo objetivo y confiamos que en los próximos meses pueda lograrse el consenso suficiente para la firma del “documento conjunto de conclusiones y de recomendaciones suscrito por todos los agentes”.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

La grave crisis económica y social exige que las administraciones públicas vascas refuercen los recursos destinados a garantizar la efectividad del derecho fundamental al disfrute de una vivienda digna y adecuada, para que las personas y familias más necesitadas no queden desprotegidas y privadas de un bien de carácter esencial.

Precisamente la inestabilidad económica y laboral ha provocado que las personas solicitantes de vivienda protegida en nuestra comunidad autónoma demanden prioritariamente el disfrute de una vivienda en régimen de arrendamiento, lo que debe llevar a las administraciones públicas a incrementar sustancialmente la oferta de vivienda protegida en alquiler.

Igualmente las administraciones públicas deben, con urgencia, analizar si actualmente los precios de los alquileres públicos son asequibles y adoptar, si fuera necesario, las medidas precisas para que el gasto en vivienda pueda ser asumido, sin dificultad, por las personas beneficiarias de las viviendas de protección pública.

De igual forma estimamos conveniente que se potencien nuevas fórmulas de uso y/o asignación de viviendas protegidas promovidas en régimen de compra, como, por ejemplo, el alquiler con opción de compra, las autorizaciones temporales de uso en arrendamiento, su recalificación para alquiler, etc.; para que las personas adjudicatarias que no pueden adquirirlas por falta de financiación tengan acceso al disfrute de las mismas.

En las actuales circunstancias resulta imprescindible que se habiliten mecanismos de coordinación entre las administraciones públicas con competencias en las áreas de vivienda y de servicios sociales para evitar desahucios y situaciones de pobreza y de exclusión social.



Actuaciones

del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública

c a p í t u l o

Capítulo III

Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública

La estructuración de las áreas de trabajo del Ararteko ha respondido siempre a una división por materias, que era complementada por un tratamiento de las cuestiones que afectan a algunos colectivos especialmente cualificados y que se encuentran dispersos en las áreas en las que tradicionalmente se han venido tratando las actuaciones de la institución del Ararteko.

En este sentido y desde la convicción de que la institución del Ararteko debe garantizar todos los derechos de todas las personas, se ha considerado necesario actuar de manera preferente con algunos colectivos susceptibles de sufrir algún menoscabo en el ejercicio de sus derechos, por encontrarse en una situación potencial de mayor vulnerabilidad.

Estas áreas de colectivos de atención pública, desde una perspectiva práctica, posibilitan la búsqueda y localización de las cuestiones relacionadas con los mismos en el informe anual aportando con una visión global, pero, lo que es más importante, nacieron con vocación de crear ámbitos de actuaciones específicas dirigidas a atender los problemas y necesidades de estos colectivos, y visibilizar su problemática, además de favorecer una estrategia coherente en torno a ellos, dentro del plan de actuación del área de cada colectivo.

La entidad que se le quiere dar a estas intervenciones preferentes con estos colectivos justifica que en el informe anual

se dedique a cada una su propio capítulo, para valorar tan importante labor de garantía de sus derechos.

Como ya se hiciera durante los dos años anteriores, se potencia la visibilidad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, con proyección propia, y un espacio diferenciado en el presente informe anual, por medio del compendio de su actividad en 2013 en un informe anexo a este informe general.

En este capítulo se recogen en doce apartados las actuaciones llevadas a cabo en relación con los siguientes colectivos de atención pública:

1. Familias
2. Igualdad e integridad de las mujeres
3. Personas con discapacidad
4. Personas con enfermedades crónicas
5. Personas con enfermedad mental o trastornos mentales
6. Personas en prisión
7. Inclusión social
8. Personas gitanas y otras minorías culturales
9. Personas inmigrantes
10. Lesbianas, gays, bisexuales y personas transgénero y transexuales
11. Personas mayores y personas en situación de dependencia
12. Personas víctimas de los grupos terroristas

capítulo

capítulo 1

Familias



Antecedentes



La obligación de los poderes públicos de protección a las familias encuentra su fundamento jurídico último en el artículo 39 de la [Constitución](#). También el [Estatuto de Autonomía de Euskadi](#) incluye, en sus artículos 10-39, la protección a las familias, como una competencia exclusiva dentro de las materias que la norma estatutaria define como “*desarrollo comunitario, condición femenina, políticas infantil y juvenil y de apoyo a la tercera edad*”. La familia merece, sin duda, una especial protección de todos los poderes públicos dada su primordial función de ser soporte material y afectivo para el desarrollo pleno de las personas, así como por el papel cuantitativo y cualitativo que cumple en la atención a menores, mayores y personas en situaciones de necesidad especial, por enfermedad o dependencia.

El trabajo de la institución del Ararteko en esta área se orienta a promover el impulso y el refuerzo de las políticas públicas dirigidas a apoyar a las familias, desde la consideración de la diversidad de los modelos familiares existentes, que el Derecho ha reconocido y que en algunos casos merecerá una atención específica para lograr su plena igualdad en el acceso a todas las prestaciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, damos cauce a las quejas ciudadanas relacionadas con dicha políticas públicas de apoyo a las familias, así como con cualquier otra actuación pública que tenga por objeto la atención a las mismas.

1.

Quejas destacadas

1.1. Retrasos en las ayudas por hijos e hijas y para la conciliación de la vida familiar y laboral

Al igual que sucediera ya el año anterior, debemos destacar que el mayor número de quejas recibidas en esta área en 2013 se ha referido al retraso en la tramitación y recepción de las ayudas derivadas de la aplicación tanto del [Decreto del Gobierno Vasco 177/2010](#), sobre ayudas a la conciliación de la vida laboral y familiar, como del [Decreto 255/2006](#), de ayudas por hijos e hijas. Ciertamente, estos expedientes se han resuelto positivamente, una vez que se han activado en el Gobierno los medios necesarios para hacer frente a los pagos, con lo que las personas reclamantes han visto satisfechas en todos estos casos sus expectativas de cobro.

1.2. Incumplimiento formal de requisitos de acceso a las ayudas

Aunque relacionada con la anterior, otra cuestión distinta es la que encontramos en los supuestos de denegación de estas ayudas por incumplimiento de algunos de los requisitos de acceso a las mismas, como la vecindad administrativa en la CAPV para acceder a las ayudas por nacimiento de hijos o hijas. En estos casos, hemos observado una rigidez mayor en la práctica administrativa, en supuestos de cumplimiento material de los requisitos, que sin embargo no se acreditan debidamente en el momento procedimental oportuno junto a la propia solicitud que inicia el procedimiento o, en su defecto, en el posterior trámite de subsanación de 10 días (tiempo que resulta muchas veces excesivamente breve, especialmente cuando se trata de aportar documentación que obra en administraciones de otros países, como sucede en el caso de las personas extranjeras).

Es decir, cuando no se han subsanado debidamente los defectos formales en el trámite correspondiente, la Administración no acepta en el trámite de recurso la aportación documental acreditativa del cumplimiento material de los requisitos. Es evidente que desde una perspectiva legal formal dicha actuación es correcta y encuentra soporte suficiente en el artículo 112 de la [Ley 30/1992](#), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, que no permite tomar en consideración la documentación aportada extemporáneamente al expediente.

No obstante, creemos que es importante informar debida y suficientemente a las personas interesadas, desde la propia incoación del procedimiento, de cuál es la documentación concreta que deben aportar, información que –si es preciso– deberá reiterarse con detalle suficiente en el trámite de subsanación, lo que evitaría la enorme frustración que se genera a quienes, cumpliendo plenamente los requisitos de acceso a las ayudas, las ven denegadas por no haberlo acreditado debidamente, siendo en la mayor parte de los casos por puro desconocimiento de la documentación que debían aportar.

En este punto, tenemos que insistir, como lo venimos haciendo en años anteriores, en la conveniencia de automatizar la concesión de las ayudas por nacimiento de hijos e hijas, sin que deban pender de un trámite de solicitud, cada vez más complejo para las personas interesadas, que, sin duda, está excluyendo de la percepción de estas ayudas, en la práctica, a muchas personas potencialmente beneficiarias de las mismas.

1.3. Falta de reconocimiento de ayudas a la conciliación a progenitores no custodios en casos de separación

Se trata de un tema recurrente al que ya aludimos también anteriormente. El Decreto 177/2010 exige, para acceder a las ayudas a la conciliación en casos de separación, ostentar la custodia legal pues, de lo contrario, no cabe ser beneficiario de la ayuda, independientemente del tiempo que materialmente se dedique al cuidado de los hijos e hijas, tiempo que incide en la necesidad de tener que solicitar eventualmente una reducción de jornada laboral que justificaría, en principio, la solicitud de la ayuda. La norma sí admite, en cambio, la posibilidad de solicitar ayudas a la conciliación para aquellos supuestos en que exista custodia compartida así reconocida judicialmente (en ese supuesto ambos progenitores podrían solicitar las referidas ayudas de manera proporcional). En otro caso, no es posible que soliciten dichas ayudas aquellos cónyuges que no ostenten la custodia -por estar formalmente reconocida exclusivamente al otro cónyuge-, por más que el régimen de visitas sea muy amplio para quien pretenda las ayudas a la conciliación.

Ya se ha aludido anteriormente a nuestra demanda, planteada ante el Departamento de Asuntos Sociales, de reforma del Decreto 177/2010 en este punto, con objeto, precisamente, de flexibilizar este requisito atendiendo a la realidad de los tiempos compartidos con los hijos e hijas. Según hemos podido conocer por la propia [Dirección de Política Familiar y Comunitaria](#) del Gobierno Vasco, está prevista la reforma del referido decreto y se estudiarán estas observaciones junto a otras que pudieran surgir en el proceso de reforma. Sin embargo, no hemos obtenido un compromiso de que vaya a modificarse el alcance subjetivo de la norma por lo que se refiere a este concreto aspecto.

1.4. Edad de los hijos e hijas para obtener las ayudas

La cuestión de la edad de los hijos e hijas es también un tema que aparece como causa recurrente de las quejas que recibimos en este ámbito. Por un lado, se pone de manifiesto que los cálculos de edad inducen a veces a la confusión de las personas beneficiarias de estas ayudas. Sucede así, cuando se trata de **ayudas por nacimiento de segundo o tercer hijo o hija**, con límites expresos a las edades de los niños y niñas, que dependen del momento del año en que hayan nacido, lo que en ocasiones genera expectativas de ayudas que, sin embargo, no se conceden finalmente.

También aparece la edad como un motivo de queja, en supuestos de **ayudas a la conciliación**, cuando la edad de

los hijos o hijas supera los 8 años. En esos casos, se produce una dicotomía entre la regulación de la norma y la realidad, por ejemplo de las empleadas y empleados públicos, quienes pueden disfrutar de reducciones de jornada hasta la edad de 12 años de sus hijos e hijas, porque así se lo reconoce la [Ley 7/2007, de 12 de abril](#), del Estatuto Básico del Empleado Público. Por otro lado, este es justamente un motivo de queja de las trabajadoras y trabajadores del sector privado, que perciben en esta regulación un agravio comparativo, pues ellos no gozan de semejante protección, toda vez que la Ley del [Estatuto de los Trabajadores](#) (Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores) no garantiza dicho derecho a la conciliación más que hasta la edad de los 8 años del menor.

Desde la institución del Ararteko somos conscientes de la **sensación de agravio e incoherencia del sistema jurídico** que estas diferencias de regulación, sin sustento material que las justifiquen, generan en las personas trabajadoras. Como es evidente, el impulso de cualquier reforma legal tendente a modificar el actual “*status quo*” queda fuera de nuestro alcance. Por lo que se refiere a la regulación del Decreto vasco 177/2010, sobre ayudas a la conciliación, por la que se estipula la edad límite de los hijos e hijas de los beneficiarios que quieran acceder a estas ayudas en 8 años, resulta coherente con el límite legal fijado para la conciliación de quienes trabajan en el sector privado, pero no da respuesta a quienes trabajan en el sector público.

Es preciso que estas diferencias se eliminen definitivamente, abordando políticas que apuesten por la conciliación como un objetivo esencial de sostenibilidad de nuestro modelo económico. Al alcance de esta apuesta nos referimos de nuevo en la valoración de los derechos ciudadanos que hacemos al finalizar este apartado sobre familias.

1.5. Reconocimiento de realidad de las familias monoparentales

Continuamos todos los años recibiendo quejas que plantean las dificultades de las familias monoparentales para ver reconocido su status de familia y acceder a las bonificaciones correspondientes por hijos e hijas teniendo en cuenta las dificultades añadidas que se derivan de la atención y educación de los hijos e hijas por un solo titular de la familia. Observamos grandes diferencias de reconocimiento de estas familias en nuestras distintas administraciones locales (especialmente en el ámbito de los polideportivos municipales), que en algunos casos reconocen y atienden plenamente a la singularidad de las familias monoparentales y en otros desconocen por completo esta realidad, con el perjuicio evidente que ello comporta para esta clase de familias. Todo ello nos induce a considerar necesaria una regulación de detalle –en desarrollo de la [Ley 13/2008 de 12 de diciembre](#), de Apoyo a las Familias– de las distintas categorías de familias que deben obtener un reconocimiento de la totalidad de las administraciones públicas vascas por igual, sin que puedan continuar produciéndose diferencias injustificables en el trato a estas familias, que perjudican notablemente a aquellas que están en una situación de mayor debilidad o vulnerabilidad.

1.6. Reconocimiento de parejas de hecho no inscritas, en el acceso a vivienda protegida

Finalmente, queremos referirnos a un caso de una adjudicataria de una vivienda protegida que vio inicialmente denegado el visado para la compra de la referida vivienda por considerarse que no cumplía con el requisito de no tenencia de vivienda en el plazo de dos años anterior a la solicitud de vivienda protegida. Esta ciudadana había tenido que vender su vivienda común tras la ruptura de su unión anterior en una pareja estable que, sin embargo, no se había inscrito en el correspondiente Registro de Parejas de Hecho. Dicha falta de inscripción llevó inicialmente a la Administración a considerar que no se encontraba subsumida en el supuesto de venta de vivienda común por ruptura de pareja estable, que justifica el incumplimiento y opera como excepción al requisito de no tenencia de vivienda con carácter previo. Por esa razón, denegó el visado necesario para perfeccionar el contrato de compraventa de la vivienda protegida. Tras nuestra intervención, el [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#) del Gobierno Vasco ha corregido este criterio interpretativo para este caso y ha resuelto flexibilizar en el futuro el reconocimiento de las parejas de hecho, en lo que respecta al ámbito de la vivienda protegida. Habida cuenta de la importancia de este cambio interpretativo, reproducimos literalmente los términos de la decisión, tal y como han sido comunicados a esta institución: *“Este Departamento ha estimado conveniente modificar el criterio de interpretación que venía aplicándose del concepto de pareja de hecho en relación al requisito de necesidad de vivienda, entendiendo que si consta probada dicha relación por cualquier prueba admitida en derecho, no sólo la inscripción en el Registro de Parejas de Hecho, debe aplicarse la excepción de referencia”*. Nos referimos con más detalle a este asunto en el apartado de este informe correspondiente al área de vivienda.

sistema de estandarización de la renta familiar, establece, en desarrollo del artículo 6 de la Ley 13/2008, de Apoyo a las Familias, sistemas de estandarización de la renta familiar que permitan dar un trato más equitativo a los distintos tipos y situaciones familiares y que serán aplicables a todas aquellas ayudas económicas o servicios de apoyo a las familias en los que el nivel económico de renta de la unidad familiar actúe, bien como condición de acceso, bien como criterio para la determinación de la cuantía de la prestación o de la cuantía de la participación económica en el pago del servicio. Estos sistemas de estandarización de las rentas familiares consisten en sistemas de equivalencias capaces de ponderar la renta en función, no sólo del número de miembros de la unidad familiar, sino también de la composición de esta unidad, partiendo de considerar que un mismo nivel de ingresos no ofrece la misma capacidad económica, en términos de poder adquisitivo y de nivel de vida, a unidades familiares con diferente composición.

Además, las líneas y orientaciones de las políticas públicas de apoyo a las familias en Euskadi se contienen en los planes interinstitucionales de apoyo a las familias, que se inician con el I Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias, que supuso el inicio del camino hacia un sistema universal, integral y coordinado de protección a la familia y al que le sucedió el II Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias, programado para el periodo de 2006 hasta 2010, cuya vigencia se prorrogó un año más.

El año 2013 ha sido el segundo año de vigencia del III Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias en la Comunidad Autónoma del País Vasco (2011-2015), aprobado por el Consejo de Gobierno Vasco, el 27 de diciembre de 2011. Dicho plan establece el marco de estrategias y objetivos, en los que se incardinarán las políticas públicas de apoyo a las familias en los próximos cinco años.

La [Dirección de Política Familiar y Comunitaria del Gobierno Vasco](#), como órgano competente en Euskadi para la dirección y el establecimiento de las políticas públicas autonómicas de apoyo a las familias, **ha acordado, en el año 2013, generar un proceso de trabajo para priorizar ámbitos de actuación y acciones estratégicas**, adaptando así el referido III Plan Interinstitucional a las nuevas necesidades y realidades que se vayan detectando por el Observatorio Vasco de Familias. Se han seleccionado para la legislatura 2013-2016, 16 acciones estratégicas que responden a 32 medidas incluidas en el plan, y se han incluido acciones transversales, como la creación de una mesa de trabajo interinstitucional (Gobierno Vasco, diputaciones forales y EUDEL), así como la elaboración de un informe de desarrollo y evaluación de las acciones priorizadas. Los temas más destacables de los ámbitos que pretenden impulsarse prioritariamente son los siguientes:

- Conciliación de la vida familiar, personal y laboral:
 - Medidas dirigidas al empleo en el sector privado.
 - Medidas dirigidas al empleo en el sector público.
 - Medidas experimentales.
 - Medidas para el reconocimiento social.
- Parentalidad positiva.
- Solidaridad intergeneracional.
- Ayudas económicas.

2.

Contexto normativo y social

En el País Vasco, el marco legal y normativo que sienta las bases para las políticas públicas de apoyo a las familias queda configurado, en primer lugar, por la [Ley 13/2008 de 12 de diciembre](#), de apoyo a las Familias, en la que se fijan los fundamentos y principios de la intervención pública en esta materia. El [Gobierno Vasco](#) ha desarrollado, así mismo, en los últimos años una normativa de ayudas a las familias que constituye la base reguladora de las ayudas económicas por hijos e hijas, así como de apoyo a la conciliación de la vida familiar con el trabajo. Las normas más significativas actualmente en vigor que regulan estas materias son el [Decreto 255/2006, de 19 de diciembre](#), por el que se regulan las ayudas económicas a las familias con hijas e hijos, y el [Decreto 177/2010, de 29 de junio](#), sobre ayudas para la conciliación de la vida laboral y familiar. Finalmente, esta normativa se completa con el [Decreto 154/2012, de 24 de julio](#), sobre el

3.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el marco del plan de actuaciones elaborado para el año 2013, reseñamos a continuación las actuaciones principales llevadas a cabo en el área, poniendo con ello de relieve cuáles han sido para el Ararteko los principales focos temáticos en materia de atención a las familias:

3.1. Informe extraordinario sobre la situación de las políticas públicas de apoyo a las familias en Euskadi

A lo largo del año 2013 se ha llevado a cabo la elaboración del informe extraordinario sobre situación de las políticas públicas dirigidas al apoyo a las familias en Euskadi, de cuyo inicio ya dábamos cuenta en el pasado informe anual al Parlamento Vasco. Estamos ya en la fase final del referido estudio extraordinario, que **será presentado ante el Parlamento Vasco en 2014**. Con el mismo pretendemos llegar a un diagnóstico comparativo de las políticas familiares de la CAPV respecto a las políticas más avanzadas y protectoras promovidas en países europeos de nuestro entorno más próximo. Propondremos así una serie de recomendaciones dirigidas a mejorar el sistema de apoyo a las familias, para que los poderes públicos vascos puedan dar una respuesta más adecuada a las demandas y necesidades de las familias en Euskadi.

Como ya avanzamos anteriormente, hemos partido de un enfoque amplio del concepto de familia, entendida como marco de convivencia humano que sirve de soporte no sólo a la infancia, sino también a las personas mayores y a las personas con discapacidad, dependencia y enfermedad. Dicho enfoque integral o no reduccionista nos permitirá tener en cuenta una diversidad de situaciones familiares que se aproxime mejor a la realidad de las familias vascas y que nos ofrezca un cuadro completo de los ámbitos de mejora que deben afrontarse desde las políticas públicas en Euskadi para ayudar a las familias.

3.2. Reunión con asociación de familias numerosas

Un año más nos hemos reunido con la asociación de familias numerosas de Euskadi, [Hirukide](#). Esta asociación, con la que anualmente celebra encuentros esta institución, desde que se creara el área de familias, nos ha dado a conocer sus principales líneas de trabajo y sus demandas a los poderes públicos, que el Ararteko ha recogido con objeto de estudiarlas y trasladarlas, en su caso, a las distintas administraciones concernidas. La asociación Hirukide, como otras asociaciones de familias, ha participado activamente en el trabajo de campo y recogida de información que se ha realizado en el marco del informe extraordinario sobre la situación de las familias en Euskadi que estamos elaborando, al que nos referimos en el apartado anterior. Desde esta institución nos hemos compro-

metido considerar y atender –en el marco del referido informe– a la especial situación de las familias numerosas.

Con todo, también hemos convenido en que muchas de las demandas de las familias numerosas son comunes al resto de familias con hijos e hijas, aunque el hecho de tener un número mayor de hijos o hijas evidencie con más intensidad la falta de apoyos o la insuficiencia de soporte público en algunos ámbitos.

En cualquier caso, hemos expresado a esta asociación que en el informe que presentaremos públicamente en el año 2014 tendremos en cuenta algunas de sus demandas que consideramos justas y razonables, habida cuenta además de que estas afectan a muchas familias y deben, por tanto, en muchas ocasiones, ser planteadas ante los poderes públicos como necesidades de las familias con hijos e hijas. En ese contexto, podemos avanzar que lograr que nuestros niveles de protección de las familias con hijos e hijas alcancen los estándares de aquellos países europeos que han desarrollado fuertes políticas de protección de las familias es un objetivo que consideramos necesario, y que abordamos expresamente y trasladaremos a los poderes públicos en el informe de próxima publicación.

3.3. Otros contactos y encuentros con el tejido asociativo

Con motivo de la elaboración del informe extraordinario precitado hemos celebrado, a lo largo del año 2013, distintos contactos y encuentros con un amplio espectro de asociaciones de familias con distintas circunstancias de especial vulnerabilidad o con demandas específicas (asociaciones de familiares de personas con distintas enfermedades físicas o mentales, de familias de personas inmigradas, de familias gitanas, de familias de personas con distintas discapacidades, de familias con víctimas de violencia de género, de familias numerosas, de familias homoparentales, de familias adoptantes, de padres y madres separados, de familias monoparentales, de familias de acogida, etc.). La generosa colaboración brindada por estas asociaciones a esta institución ha resultado de enorme valor y utilidad, contribuyendo con su visión a la conformación de un diagnóstico más certero de cuál es la situación de las familias vascas en la actualidad.

3.4. Reunión con la Viceconsejería de Asuntos Sociales del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco

En 2013, además de otros encuentros entre responsables y personal técnico de la dirección competente del Gobierno Vasco en materia de familias y la institución del Ararteko, hemos mantenido una reunión con responsables de la Viceconsejería de Asuntos Sociales del [Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco](#), con presencia de sus dos direcciones, una de las cuales es precisamente la Dirección de Política Familiar y Comunitaria, responsable (junto con otras materias) del área que nos ocupa. En dicha reunión hemos abordado y contrastado de manera sistemática los asuntos que preocupan a esta institución, concernientes a las

competencias de la referida dirección. También hemos intercambiado información general sobre el trabajo de ambas instituciones en materia de atención a las familias. Los asuntos más destacados tratados han sido los siguientes:

- Retrasos en los pagos de las ayudas reconocidas en las normas de apoyo a las familias con hijos e hijas y de ayudas a la conciliación, el [Decreto 255/2006](#) y el [Decreto de ayudas a la conciliación 177/2010](#), respectivamente. Nos indican que todos los pagos se han actualizado y que no se producirán más retrasos.
- Necesidad de ampliar el ámbito de beneficiarios del Decreto 177/2010, de ayudas a la conciliación, incluyendo a los progenitores no custodios cuando asumen tiempos de cuidado equiparables a los exigibles con carácter general a los progenitores custodios para ser beneficiarios de las referidas ayudas. No pueden comprometer ninguna modificación de la aplicación de esta norma, y nos remiten a un futuro proceso de reforma de ambos decretos, señalando que, con ocasión de su revisión se tendrán en cuenta todas las propuestas y valoraciones que podamos hacerles.
- Implementación del III Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias: nos indican que se ha visto necesario fijar unas áreas de trabajo prioritarias para abordar con realismo el desarrollo del plan en el futuro inmediato. Nos referimos a dichas áreas líneas atrás, bajo el epígrafe sobre contexto normativo y social. Valoramos positivamente la centralidad que, con esta priorización, quiere darse a la cuestión de la conciliación, aunque también mostramos nuestra preocupación por una eventual limitación de las ayudas económicas a las familias, que pudiera eventualmente derivarse de la prevista reforma de la normativa sobre ayudas por hijos e hijas y ayudas a la conciliación.

3.5. Participación en foros y jornadas

Desde la institución del Ararteko, hemos participado en distintos foros y jornadas, relacionados con asuntos que atañen directamente a las familias. Así, debemos destacar en particular, en el año 2013, nuestra participación en distintas jornadas sobre **la custodia compartida** (jornada organizada por [Emakunde](#) en Bilbao, el 7 de octubre de 2013, en el marco del X Foro para la Igualdad de Mujeres y Hombres, “*Estado de la cuestión, visiones y posicionamientos en torno a la custodia compartida*”; y jornadas organizadas por Kidetza, los días 4 y 5 de octubre en Bilbao, las *Jornadas de corresponsabilidad parental*), tema en torno al que se ha suscitado una cierta controversia social por causa de una iniciativa legislativa sobre el tema ante el Parlamento Vasco durante el año 2013.

Precisamente, en diciembre de 2013, con motivo de dicha iniciativa y a petición de la Comisión de Instituciones, Seguridad y Justicia del Parlamento Vasco, el Ararteko ha tenido ocasión de volver a expresar en una comparecencia parlamentaria cuál es nuestra posición institucional respecto a esta cuestión. La [Recomendación general del Ararteko 1/2010](#) ya recoge extensamente la postura de esta institución al respecto, que en síntesis viene a decir que, al regular el régimen de custodia de los hijos e hijas tras la ruptura

de la pareja, resulta esencial asegurar un procedimiento que permita, en caso de desacuerdo, desvelar objetivamente las condiciones reales que vive la pareja por lo que respecta al cuidado y educación de sus hijos e hijas, antes, durante y después de la ruptura. Se trata con ello de **establecer, sin apriorismos, aquel régimen de custodia que mejor permita conciliar el interés superior del menor con el objetivo de la igualdad y corresponsabilidad de ambos progenitores**, que –no debe olvidarse– también contribuye esencialmente al mejor desarrollo de las condiciones de vida de los hijos e hijas.

En ese sentido, nos decantamos por una regulación legal que, más allá del acuerdo de las partes (que evidentemente primaria en caso de existir), deje abierta al órgano judicial también la posibilidad de decretar, en su caso, la custodia compartida, cuando después de ponderar suficientemente todas las circunstancias de la concreta situación familiar, se estime que será mejor para el interés de los y las menores a cargo, para su estabilidad afectiva y material y, en definitiva, para su derecho a disfrutar igualmente de ambos progenitores.

4.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Ante la evidencia de que apoyar públicamente a las familias significa apoyar a las personas en su desarrollo humano, en la consecución plena de sus derechos individuales y sociales, protegiendo además especialmente a quienes más lo necesitan (menores, mayores, personas con enfermedad o dependencia), esta institución considera que **el apoyo a las familias es una estrategia pública ineludible para el mantenimiento del Estado social**, lo que significa que, en el **contexto de crisis**, más que nunca, las **políticas familiares constituyen la mejor inversión pública para garantizar la cohesión social y prevenir la pobreza y la desestructuración social**, que tanto amenaza en estos tiempos.

Queremos recordar que actuar en materia de familias no sólo significa llevar a cabo políticas de ayudas públicas o subvenciones (particularmente en relación con la tenencia de hijos e hijas, o personas dependientes, así como de apoyo a la conciliación de la vida laboral y familiar...), sino que supone también, y cada vez más, impulsar cambios culturales, sociales y económicos profundos, que abran nuevas perspectivas a la integración plena de las necesidades de las familias en nuestra actividad económica. Los poderes públicos están llamados a liderar procesos de cambio de mentalidad, orientados a reconocer el espacio necesario, obligado –así como el valor central– del cuidado, del trabajo doméstico, del descanso, del ocio, de las relaciones humanas, de otras formas de participación social voluntaria o no remunerada.

Los principales problemas y ámbitos de mejora detectados en esta área son los siguientes:

■ Automatización de las ayudas por hijos e hijas

Venimos observando a través de las quejas recibidas la existencia de problemas en la gestión de estas ayudas, muchos de ellos relacionados con las propias dificultades que la solicitud de las mismas y los trámites de aportación de documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de acceso entrañan para las personas interesadas. Consideramos que, si estas ayudas se conciben como un soporte económico universal para las familias con hijos e hijas, se debería **tender hacia un sistema automatizado para su concesión e incoado de oficio**, recurriendo para ello a los datos y documentación que obra en poder de las distintas administraciones vascas. Para ello sería deseable que se promueva un nuevo procedimiento de ayudas que prime la automaticidad de las mismas en el momento en que nazcan o se adopte a los hijos o hijas, y que no traslade a las progenitoras y progenitores, como actualmente, la carga de tener que solicitar en tiempo y forma dichas ayudas.

Por otro lado, consideramos también que el sistema fiscal debería convertirse en una útil herramienta para articular el apoyo público a las distintas situaciones familiares, y así lo expondremos con más detalle en el informe extraordinario sobre la situación de las familias en Euskadi, que se hará público durante el año 2014.

■ Definición de determinadas categorías de familias, en especial las familias monoparentales

Aunque la [Ley 13/2008, de 12 de diciembre](#), de Apoyo a las Familias, traslada a las administraciones públicas una obligación de remover los obstáculos y de adoptar medidas de actuación positivas encaminadas a favorecer a las familias que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, sin embargo, nuestra legislación, a diferencia, por ejemplo, de la catalana, no introduce una definición o unas pautas de delimitación que permitan identificar con una cierta precisión qué unidades familiares encajan en el modelo de familia monoparental, por lo que surgen dudas a la hora de aplicar los beneficios existentes. Este problema se ha planteado en distintos ámbitos, como el acceso a las tarifas bonificadas, creadas para las familias, en instalaciones deportivas municipales. Las entidades locales se suelen mostrar, en general, favorables a ampliar la cobertura, pero subsisten distintos enfoques que dan lugar a desigualdades de trato según el territorio o municipio. Además, recibimos sistemáticamente quejas de progenitores o progenitoras monoparentales que manifiestan su perplejidad ante la falta de apoyos especiales a esta clase de familias, que pueden estar en situaciones de mayores dificultades, no solo económicas sino también en el ámbito de la conciliación.

Por esas razones, consideramos que las familias monoparentales deberían gozar de un reconocimiento claro que asegure su igual consideración por parte de todas las administraciones públicas vascas. Tal reconocimiento debería derivarse de una regulación de detalle –en desarrollo de la Ley 13/2008 de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias– de las distintas categorías de familias, de manera que se fije un parámetro de actuación para la totalidad de las administraciones públicas vascas por igual, sin que puedan continuar produciéndose diferencias injustificables en el trato, que perjudican significativamente a aquellas familias que están en una situación de mayor debilidad o vulnerabilidad.

■ Conciliación de la vida familiar, personal y laboral

Las ayudas económicas que apoyan la situación de quienes reducen sus jornadas, o solicitan excedencias para dedicar más tiempo al cuidado de las personas a su cargo, no son más que medidas de alivio parcial para quienes las reciben. Nuestra valoración de las quejas recibidas y de nuestros contactos con el tejido asociativo de las familias nos induce a sostener –como hemos expresado ya desde hace algún tiempo– que, en la actualidad, el tema de la conciliación de la vida familiar y laboral constituye no sólo una preocupación central para las familias, sino, en general, una tema de gran calado para el éxito de la organización social y económica en su conjunto.

Resulta cada vez más necesario, especialmente en tiempos de crisis, poner el acento en **nuevos planteamientos globales de organización de los tiempos, que cuestionen la centralidad del trabajo en nuestras vidas y permitan sostener una vida laboral, atendiendo al mismo tiempo suficientemente las necesidades personales y familiares**.

Además, la **corresponsabilidad en el cuidado** y en la atención a las personas es un imperativo del principio de igualdad entre los sexos, que únicamente será viable **si desarrollamos intensamente las bases para una sociedad conciliadora**. De lo contrario, estaremos construyendo un modelo de sociedad que, al no dejar espacio para la atención y el cuidado de las personas, no puede ser humanamente viable.

Concierne, por ello, a todos los poderes públicos **abordar políticas que apuesten por la conciliación como un objetivo esencial de sostenibilidad de nuestro modelo económico**, también desde luego a los poderes del Estado que, desde su ámbito competencial, enmarcan y condicionan legalmente el alcance de algunas de las medidas de conciliación que puedan promoverse desde nuestro ámbito autonómico.

En lo que concierne a las administraciones públicas vascas, ciertamente resulta necesario, con ese objeto, **liderar un discurso novedoso y más arriesgado en materia de conciliación, que cuestione de raíz un modelo que cada vez se hace más insostenible para las vidas de las personas y que tiene un impacto evidente en la demografía de nuestras sociedades y en el deterioro de nuestra calidad de vida**. Ello supone, no sólo trabajar en la sensibilización social de los agentes más concernidos por esta cuestión, como son las empresas, sino también conseguir que se incorpore esta cuestión como tema prioritario en las agendas políticas de las distintas instancias del poder público.

Resulta alentador que el Gobierno Vasco haya querido dotar de centralidad a las políticas de impulso a la conciliación, cuando ha seleccionado esta área como ámbito de actuación prioritaria para el desarrollo del III Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias en la presente legislatura. No obstante, esta es una **apuesta que debe distinguirse por su carácter transversal**, y no puede quedarse únicamente en medidas de sensibilización social o de ayudas económicas puntuales a la conciliación. Es preciso **impregnar todo nuestro sistema económico y político de un nuevo discurso de racionalización de los tiempos, de revalorización del cuidado, que sitúe a las personas y no a la producción en el centro de nuestra atención**.

capítulo

Capítulo 2.

Igualdad e integridad de las mujeres



Antecedentes



La institución del Ararteko tiene, entre sus cometidos de defensa de los derechos de las personas, la función de defender y asegurar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad de mujeres y hombres (artículo 14 CE), exigiendo, además, a todos los poderes públicos vascos que articulen las medidas necesarias para que dicho principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo no se limite a ser un postulado formal, sino que se materialice de manera real y efectiva, removiendo activamente para ello los obstáculos que dificulten dicho objetivo (artículo 9.2 CE).

Las funciones del Ararteko en el área de igualdad se centran esencialmente en **controlar las actuaciones, o en su caso la inactividad, de las administraciones públicas vascas** por lo que respecta a **cualquier conculcación del derecho de igualdad y no discriminación por razón de sexo, tanto desde una perspectiva formal como material**. En ese ámbito, cada vez adquiere más relevancia la exigencia a las distintas administraciones de la puesta en marcha de acciones positivas, específicamente encaminadas al logro de la igualdad material, conforme a los parámetros que, en desarrollo de las previsiones constitucionales antes aludidas, han sido sentados por la [Ley del Parlamento Vasco 4/2005](#), de Igualdad de Mujeres y Hombres y por la [Ley Orgánica 3/2007](#), para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

La **violencia de género** constituye también una preocupación central para esta institución y ocupa, en consecuencia, buena parte del trabajo que realizamos en esta área. Dentro de nuestras funciones adquieren así una relevancia absolutamente prioritaria la lucha y el esfuerzo dirigidos a su erradicación, conscientes de que la causa de la violencia contra las mujeres está en la desigualdad estructural entre hombres y mujeres.

La actividad de esta área también se proyecta hacia la **promoción y el impulso** de iniciativas que apuesten por el **protagonismo social y la plena ciudadanía activa de las mujeres** frente a inercias culturales y sociales que todavía postergan a las mujeres respecto a los varones.

1.

Quejas destacadas

1.1. Discriminación de las mujeres en el ámbito cultural y deportivo

Un año más la cuestión de la igualdad de las mujeres en los espacios culturales ha suscitado la intervención de esta institución. Concretamente, los asuntos que han sido objeto de reclamación relacionados con este tema son los siguientes:

- Por un lado, el problema de la participación de las **mujeres en los alardes** ha dado lugar, una vez más, a nuestra intervención. Esta vez ha sido con motivo de una consulta formulada por una asociación local de mujeres, sometiendo a nuestro examen un **borrador de ordenanza municipal del Ayuntamiento de Irun** cuyo objeto era la **regulación detallada del régimen autorizador relativo a las denominadas actividades eventuales, entre las cuales se citaba expresamente la organización de los alardes**. La principal preocupación que este borrador de ordenanza ha suscitado en nuestra institución es la posible **indiferencia de trato respecto a una y otra forma de organizar el alarde que el Ayuntamiento de Irun expresa mediante esta iniciativa normativa**. Dicha indiferencia puede efectivamente no resultar inocua y debe analizarse, en todo caso, a la luz del ordenamiento jurídico, y en particular, de las normas jurídicas que regulan la igualdad por razón del sexo de las personas. Así, desde la perspectiva de la **obligada promoción de la igualdad de mujeres y hombres** que directamente concierne al Ayuntamiento de Irun, tanto en aplicación del artículo 9.2 de la Constitución, como –de manera más precisa– en cumplimiento de las concretas obligaciones que impone a las distintas administraciones públicas vascas la Ley vasca de Igualdad, debemos incidir en la importancia que tiene la asunción de un papel proactivo, tanto por parte del Ayuntamiento de Irun, como por cualquier otra administración pública concernida de una u otra manera por la celebración de los alardes (así, en especial, el Gobierno Vasco desde la perspectiva de la seguridad ciudadana –artículo 17 de la Constitución– y como garante del libre ejercicio del derecho de reunión y manifestación de quienes en esto se amparan a la hora de organizar un alarde igualitario –en aplicación del artículo 21 de la Constitución–). En ese sentido, y especialmente si tenemos en cuenta que solamente el alarde igualitario de Irun asegura un espacio de participación plena a hombres y mujeres en la principal manifestación festiva de dicha localidad, consideramos que **resultan plenamente operativas para dicho Ayuntamiento las disposiciones de la Ley vasca de Igualdad que tienen como objeto la concreción de dicha obligación constitucional de asegurar la igualdad material y efectiva**, a través del establecimiento de medidas de acción positiva que remuevan activamente los obstáculos existentes para que se dé una situación de igualdad plena en la ciudad y en sus fiestas. Así se lo hemos trasladado a la asociación consultante

en esta fase preliminar del procedimiento de aprobación del proyecto de ordenanza, sin perjuicio de una ulterior intervención de esta institución, si el devenir de este procedimiento así lo requiriese.

- Finalmente, por lo que se refiere a la **participación igualitaria por razón de sexo en el deporte**, también resultan reseñables las intervenciones seguidas por esta institución con motivo de dos quejas relacionadas con esta cuestión, planteadas con motivo de la participación de niñas en edad escolar en modalidades deportivas tradicionalmente practicadas de manera predominante por varones o niños. Como resultado de nuestra intervención se han dictado sendas recomendaciones: la **Resolución del Ararteko, de 22 de abril de 2013**, al Departamento de Cultura, Juventud y Deporte de la **Diputación Foral de Gipuzkoa**, por la que se recomiendan medidas ante la inexistencia de una liga femenina “de rendimiento” para deportistas de categoría alevín en el Programa de Deporte Escolar, y la **Resolución del Ararteko de 19 de junio de 2013**, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Gipuzkoa y al **Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián** la adopción de medidas para que, en los espacios públicos para la práctica del fútbol y, en especial, en la playa de La Concha, se disputen competiciones masculinas y femeninas con criterios de igualdad.

1.2. Acciones positivas y principio de igualdad en el acceso al empleo público

Al igual que en el periodo anterior, durante el año 2013, hemos continuado recibiendo diversas consultas relacionadas con la legitimidad de las acciones positivas que pretenden favorecer el acceso de las mujeres a puestos de trabajo en ámbitos en los que las mujeres están infrarrepresentadas. Dichas consultas proceden de particulares, pero también de administraciones locales con voluntad de promover la igualdad en el acceso a ciertos empleos públicos, pero que buscan consejo en torno a cómo activar medidas de acción positiva sin vulnerar el principio de igualdad. Hemos tratado de resolver estas cuestiones siguiendo los parámetros sentados por la doctrina del Tribunal Constitucional y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que establecen, en líneas generales, el principio de igualdad de méritos, como requisito previo para aplicar las medidas de acción positiva. En cualquier caso, estas demandas son indicativas de una necesidad de orientación en esta materia que debe ser debidamente cubierta por nuestro sistema público.

1.3. Estructura y organización administrativa en materia de violencia de género

En relación con el tema enunciado, recibimos una queja de una asociación de mujeres víctimas de violencia de género que, con motivo de la supresión de la Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género llevada a cabo tras el cambio de gobierno en Euskadi, en diciembre de 2012, denunciaba la posible falta de cobertura de algunos de los

servicios prestados con anterioridad por la referida dirección que su supresión podría generar. Las promotoras de la queja planteaban, concretamente, su preocupación por la posibilidad de que ciertos servicios de asistencia que se venían prestando por dicha dirección pudieran desaparecer, perjudicando con ello, a su entender, la mejoras y avances que se habían producido en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género.

Como resultado de nuestra intervención en este asunto, dictamos la **Resolución del Ararteko de 19 de septiembre de 2013**, por la que se concluye su actuación en una queja en la que se denunciaba el estado de la atención y asistencia a las mujeres víctimas de violencia de género tras la desaparición de la DAVVG (Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género). La conclusión a la que llegamos en dicha resolución, tras examinar el asunto planteado, fue que la nueva opción organizativa seguida por el Gobierno Vasco, estaba suficientemente contrastada y avalada por las instituciones firmantes del **II Acuerdo Interinstitucional**, y no tenía por qué comportar una merma en la protección y asistencia debida a las víctimas de violencia de género. En cualquier caso, consideramos también oportuno emplazar a **Emakunde**, a que, en adelante, desde su posición de presidencia de la Comisión del II Acuerdo Interinstitucional y como organismo con funciones de coordinación en materia de violencia de género, vigile y evalúe el impacto de la puesta en marcha de la nueva fórmula organizativa para la integración de las funciones de la anterior DAVVG, con la se ha querido dar respuesta a la atención a las mujeres víctimas de violencia de género en Euskadi.

1.4. Actuación policial en materia de violencia de género

Con motivo de dos violentas agresiones con resultado muerte perpetradas por sus ex parejas contra dos mujeres, fallecidas como víctimas de la violencia de género en Euskadi en 2010 y 2011 respectivamente, la institución del Ararteko inició sendas intervenciones de oficio orientadas a esclarecer los hechos acontecidos antes del fatal desenlace de ambos casos, para detectar posibles ámbitos de mejora en las actuaciones públicas seguidas en estos casos y fortalecer la prevención de resultados semejantes en el futuro.

En atención a los hechos examinados y a las consideraciones ya realizadas con carácter previo, se dictó en 2013 la **Resolución del Ararteko de 4 de marzo de 2013**, por la que se concluyen dos expedientes de oficio iniciados con motivo de las actuaciones de atención policial seguidas en el caso de dos mujeres víctimas de violencia de género, fallecidas como resultado de la violenta agresión perpetrada por sus ex parejas, en la que se recogen los posibles ámbitos de mejora en esta materia.

1.5. Requisitos de acceso de mujeres víctimas de violencia de género a vivienda protegida

Desde la institución del Ararteko venimos demandando la reforma de la norma que regula desde el año 2006 el acceso

de las mujeres víctimas de violencia de género a la vivienda protegida, la [Orden del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales de 4 de octubre de 2006](#). Entre otras cosas, consideramos esencial que se flexibilicen ciertos requisitos de acceso regulados en esta orden, en concreto, ampliando el alcance subjetivo de la misma a las mujeres víctimas de violencia perpetrada no sólo por su pareja o ex pareja, sino también por otros miembros de la unidad familiar (como padres, hijos o hermanos), habida cuenta de que el problema de necesidad de cambio de vivienda que se genera para las mujeres es idéntico en unos y otros casos.

En relación con esta cuestión, hemos tramitado una queja de una mujer que vio denegada su solicitud para acogerse a la referida norma de medidas de acción positiva en materia de vivienda para mujeres víctimas de violencia de género, por ostentar parte de la titularidad de una vivienda, que sin embargo resultaba inhabitable para ella, al estar dicha vivienda ocupada por su hijo y agresor, a quien la propia mujer había cedido el uso de la vivienda. Pese a la conformidad a Derecho de la respuesta de la Administración Pública, en este supuesto, consideramos esencial que por un lado se dote normativamente a las administraciones competentes de medios para flexibilizar la aplicación de las medidas de protección de las mujeres víctimas de violencia, atendiendo a su situación individualizada, y por otro lado, que se tenga en cuenta la necesidad de estudiar y orientar estos casos hacia los servicios especializados para dar asistencia y apoyo a las mujeres que, como la promotora de esta queja, viven situaciones humanamente muy difíciles de gestionar. En ese sentido, hemos remitido a la reclamante a los servicios de la Diputación Foral correspondientes a su territorio de residencia, Bizkaia. Nos referimos también a este caso con más detalle en el apartado de este informe correspondiente al [área de vivienda](#).

departamentales de atención ciudadana, debido a su cercanía y especialidad.

Debemos referirnos, asimismo, al nuevo [VI Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres de la CAPV](#), cuya elaboración ha culminado en diciembre de 2013 y que sienta las líneas directrices para el trabajo por la igualdad de todas las administraciones públicas vascas a lo largo de la vigente legislatura. El VI plan apuesta por trabajar el cambio de valores en todos los ámbitos de la vida económica, política, social y cultural, como vía para promover la transformación social hacia la igualdad, al tiempo que indica los retos para avanzar en la consecución de la igualdad, mediante una serie de objetivos que servirán de directriz a las administraciones públicas de la CAPV. Los objetivos contemplados por el VI Plan para la igualdad plantean retos, tanto de cambio organizacional y/o de funcionamiento interno de la administración como retos de carácter social para promover el cambio de valores, el empoderamiento de las mujeres, la organización social responsable y la erradicación de la violencia contra las mujeres. Unos y otros objetivos conforman, respectivamente, los dos grandes temas en torno a los cuales pivota la estructura del VI plan: las medidas para mejorar la gobernanza a favor de la igualdad (integrar el principio de igualdad en la propia organización y en el funcionamiento de los poderes públicos vascos) y la intervención en materia de igualdad, dirigida a promover el necesario cambio de valores y el empoderamiento personal, colectivo y social de las mujeres, a avanzar en la organización social responsable, y a erradicar la violencia contra las mujeres.

Finalmente, es preciso mencionar que el [Departamento de Educación, de Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco](#) ha aprobado en el año 2013 el [Plan Director para la coeducación y la prevención de la violencia de género en el sistema educativo](#), que pretende avanzar en la transformación de un modelo de escuela mixta a un modelo de escuela coeducativa basado en el desarrollo integral de las personas al margen de los estereotipos y roles en función del sexo, que contribuya a prevenir la violencia de género. Esta institución se felicita por esta iniciativa, que persigue lograr relaciones igualitarias entre alumnas y alumnos en el aula, educar en el rechazo de toda forma de discriminación y de violencia de género, y posibilitar una orientación académica y profesional sin sesgo de género.

2.

Contexto normativo y social

La única reforma destacable en materia de igualdad de género en el ámbito de la CAPV, durante el año 2013, ha sido la llevada a cabo a finales de año por el [Decreto 34/2013, de 2 de diciembre](#), del Lehendakari, de segunda modificación del Decreto de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, que ha materializado la reformas relativas a las funciones y medios atribuidos a Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, en materia de víctimas de violencia contra las mujeres, manteniendo la dirección y coordinación de las políticas sobre esta materia en Emakunde, pero diseñando un modelo de atención, a través de los servicios ya existentes, que conlleva una reasignación de los medios personales y materiales, tras constatar que las funciones de atención directa a las víctimas y de gestión pueden llevarse a cabo con mayor eficacia desde unidades

3.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el marco del plan de actuaciones elaborado para el año 2013 en el Ararteko, reseñaremos a continuación las actuaciones principales llevadas a cabo en el área, poniendo de relieve a lo largo de dicha exposición cuáles han sido los principales focos temáticos de atención para el Ararteko en materia de igualdad de mujeres y hombres:

3.1. Reuniones con asociaciones

Tenemos que destacar las siguientes reuniones realizadas con asociaciones que trabajan desde distintas perspectivas en el ámbito de la igualdad de mujeres y hombres.

3.1.1. Asociación en defensa de la promoción de la visibilidad de las mujeres en el arte

Un colectivo de mujeres en defensa de la visibilidad de las mujeres en el arte, denominado Plataforma con A, solicitó un encuentro con el ararteko con objeto de denunciar la invisibilidad de las obras artísticas de las mujeres en los museos vascos, que a su juicio continúan en una inercia de trabajo androcéntrica y no ponen los medios necesarios para posibilitar el acceso de las obras realizadas por mujeres a sus exposiciones y muestras. Con motivo de dicha denuncia se ha iniciado un expediente de queja, actualmente en tramitación, en el que se plantea al Departamento de Educación, política lingüística y cultura del Gobierno Vasco la necesidad de que se incorpore la perspectiva de género a todas las actividades que se promueven desde las entidades que componen el sistema vasco de museos. También emplazamos a dicho colectivo a participar en el proceso de elaboración del VI Plan de Igualdad de la CAPV, incorporando expresamente esta demanda tan necesaria a los objetivos del plan.

3.1.2. Asociaciones en defensa de la participación de las mujeres en los alardes

Como en años anteriores, hemos celebrado diversas reuniones, atendiendo a la solicitud de los distintos colectivos de defensa de la participación de las mujeres en los alardes, para tratar sobre el conflicto que viven las localidades de Irun y Hondarribia con este motivo. En ellas hemos abordado, de un lado, aspectos concretos relativos a las distintas intervenciones institucionales (ayuntamientos de ambas localidades y [Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco](#)) que se desencadenan con motivo de la anual celebración de los alardes, y de otro, cuestiones de orden más estratégico, orientadas a conseguir el apoyo social e institucional necesarios para avanzar en la incorporación plena de las mujeres a ambos alardes.

En nuestras reuniones con estos colectivos la institución del Ararteko ha expresado una vez más su firme compromiso para continuar trabajando, como venimos haciéndolo desde que se iniciara este conflicto, y poniendo todos los medios a nuestro alcance para defender la plena integración igualitaria de las mujeres en las fiestas de Irun y Hondarribia.

3.2. Reuniones con administraciones e instituciones

De las reuniones realizadas con administraciones públicas con funciones en materias que afectan a esta área, queremos destacar las siguientes:

3.2.1. Participación de la institución del Ararteko en la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual

Como ya hemos hecho constar en informes anteriores, desde el año 2011 la institución del Ararteko participa en la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual –con presencia tanto en la comisión, como en el grupo técnico interinstitucional–, con objeto de aportar nuestro punto de vista institucional, dirigido a poner de manifiesto posibles deficiencias o problemas que se suscitan en el conjunto de las actuaciones públicas destinadas a las mujeres víctimas de violencia de género, y a hacer propuestas de mejora al respecto.

En el año 2013 la institución del Ararteko ha participado en todas las reuniones de dicha comisión y del grupo técnico interinstitucional creado en su seno. A lo largo de las diferentes reuniones de trabajo hemos manifestado nuestro punto de vista sobre los distintos aspectos relativos a la atención de las mujeres víctimas de violencia de género que se han ido abordando.

En dichas reuniones institucionales se han consensuado una serie de prioridades sobre las que se está trabajando actualmente, para sentar las bases que permitan impulsar desde el Acuerdo Interinstitucional los cambios correspondientes en los distintos servicios y administraciones concernidos por estas prioridades, entre las que destacan: la necesidad de revisar la terminología relativa a esta materia, con las implicaciones sociales y jurídicas que ello pueda comportar; la necesidad de ampliar la detección de las situaciones de violencia de género; la atención a menores, hijos e hijas de víctimas de violencia de género; la urgente necesidad de formación en género de las distintas personas y profesionales que atienden a las mujeres que sufren violencia; la necesidad de mejorar las distintas condiciones de acceso y de paso de las mujeres víctimas de violencia de género por la justicia, orientando la intervención pública a apoyar a las mujeres a lo largo de los procesos judiciales; la necesidad de continuar intensificando la coordinación entre los diferentes agentes públicos con capacidad de intervención en esta materia. Desde el GTI se está impulsando la puesta en marcha de distintas medidas (planes o programas) que concreten la materialización de las referidas prioridades.

3.2.2. Colaboración interinstitucional con Emakunde y con la Dirección de Igualdad de la Diputación Foral de Gipuzkoa en defensa de la igualdad de las mujeres en los alardes

A lo largo de este año hemos establecido, mediante la celebración de reuniones regulares, una colaboración de carácter permanente y estable con Emakunde y la Dirección de Igualdad de la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#). El objeto de dicha colaboración es crear las bases para lograr una alianza interinstitucional decididamente orientada a lograr

la igualdad de mujeres y hombres en los alardes de Irun y Hondarribia. Esta institución considera –y así lo hemos manifestado ya en numerosas ocasiones– que la perpetuación de un conflicto que pone abiertamente en cuestión el principio y el derecho de igualdad de las mujeres lastra y debilita seriamente nuestro sistema democrático y debe ser abordado desde los poderes públicos vascos con decisión. Para ello, hemos comenzado una andadura con las referidas instituciones (ambas directamente concernidas por este asunto), que nos ha permitido detectar la necesidad de estrategias interinstitucionales conjuntas, así como la posibilidad de concitar nuevos consensos sociales e institucionales en torno a las posibles vías para encauzar el referido conflicto de los alardes. Sin perjuicio de que será necesario ahondar en el trabajo emprendido para ver resultados más concretos, valoramos muy positivamente desde el Ararteko esta iniciativa, que en tanto que abre una vía inédita hasta el presente, merece, sin duda, todo nuestro apoyo.

4.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos en el ámbito de la igualdad de mujeres y hombres

Como en años anteriores, no son muchas las quejas ciudadanas que plantean problemas de discriminación por razón de sexo, ni especiales dificultades en materia de igualdad en la relación ciudadana con las administraciones públicas vascas, lo que da muestra, de una lado, de la correcta práctica administrativa en lo que respecta al respeto de la igualdad formal, pero no nos permite concluir, sin embargo, que las administraciones públicas estén poniendo todos los medios a su alcance para hacer que dicha igualdad formal sea también real y efectiva.

■ Mujeres y participación en la cultura

Buena muestra de esta constatación la dan aquellas quejas y denuncias ciudadanas que reclaman más actuaciones de los poderes públicos para materializar de manera efectiva esa igualdad formalmente proclamada. Un ejemplo de ello son las quejas que denuncian las dificultades de participación y la falta de visibilidad de las mujeres en el ámbito de la **cultura y en el deporte**. Se trata de **ámbitos en los que aún resulta notoria la falta de presencia y visibilidad de las mujeres, como el arte, o en los que el acceso a ciertos niveles de participación y reconocimiento sigue restringido para las mujeres, como ciertas prácticas deportivas**.

En ese contexto, venimos señalando ya en los últimos años que las administraciones públicas se enfrentan actualmente al **desafío de poner en marcha medidas de acción positiva que abran vías de participación y visibilización de las mujeres en aquellos ámbitos en los que han estado históricamente menos presentes o menos visibles**. Ello

comporta obligadamente un esfuerzo institucional para actuar con perspectiva de género, con una voluntad expresa y una mirada orientada a detectar esa infrarrepresentación y a hacer frente de manera consciente a la inercia social que lleva a perpetuar situaciones de desigualdad material para las mujeres, que ya no resultan admisibles en un sistema que proclama la igualdad plena entre los sexos.

■ Participación igualitaria en los alardes

Tampoco podemos dejar de recordar en este informe, un año más, que **todavía continúan irresueltos ciertos conflictos generados con motivo de la voluntad de participación de las mujeres en actos festivos, conflictos ya de largo alcance en el tiempo, como los que se producen anualmente en torno a la participación de las mujeres en los alardes de Irun y Hondarribia**. Con ello se pone lamentablemente de manifiesto la persistencia de ámbitos y espacios en los que, al amparo de un cierto respaldo social, subsisten desigualdades o discriminación hacia las mujeres, sin que las instituciones públicas concernidas, amparadas en la privacidad de dichas conductas, actúen con la determinación necesaria para poner fin a las referidas situaciones, inaceptables en nuestro sistema democrático. Es nuestro **deber institucional insistir en que no cesaremos en nuestro empeño por que los poderes públicos vascos, cada uno en la medida de sus competencias, cumplan con su obligación de levantar el velo en todos estos casos y actúen proactivamente, favoreciendo con medidas de acción positiva las iniciativas de defensa del derecho de igualdad de las mujeres en estos ámbitos, y negando cualquier tipo de cobertura o amparo, directo o indirecto, a estas conductas**. Es preciso además que todas las instituciones vascas actúen promoviendo especialmente la sensibilización y la concienciación ciudadana, con objeto de desterrar definitivamente de nuestra cultura, y de nuestras fiestas y tradiciones, conductas de exclusión de las mujeres de cualquier espacio.

■ Feminización de la pobreza

Por otro lado, nos vemos en la obligación de remarcar la **especial incidencia que la situación de empobrecimiento de ciertas capas de la población tiene en las mujeres**, a cuyo cargo se encuentran la mayor parte de las personas mayores, dependientes, niños y niñas. Las mujeres, especialmente las titulares de familias monoparentales, se erigen así en un colectivo especialmente vulnerable a la situación de crisis, agudizándose un proceso ya detectado desde hace tiempo, también en nuestro entorno, que es el de la **feminización de la pobreza**. A juicio de esta institución, es preciso que los poderes públicos vascos reconozcan este proceso de feminización de la pobreza y actúen consecuentemente, **explorando y activando nuevas medidas encaminadas a empoderar a las mujeres –económica, cultural y socialmente–, para que puedan erigirse en agentes sociales estratégicos para hacer frente a las situaciones de empobrecimiento y exclusión social**. Las mujeres en situaciones de especial vulnerabilidad, como son las mujeres inmigrantes o las mujeres con discapacidad, demandan la puesta en marcha de acciones positivas singulares y especialmente intensas para lograr mayores cotas de igualdad material y prevenir su exclusión social.

■ Violencia de género

Finalmente, tenemos que constatar que en **materia de violencia de género**, si bien existen **avances reseñables**, que indican una voluntad de mejora permanente en la atención a las mujeres, como sucede singularmente en el **ámbito de la atención policial, subsisten todavía enormes dificultades para las mujeres que pasan por el infierno de la violencia y toman la determinación de ponerle fin**. Esas dificultades se generan especialmente en el marco de los **procesos judiciales, en materia de vivienda y en el acceso al trabajo**. Con todo, tenemos que reconocer también que el **intenso**

trabajo interinstitucional que se realiza en Euskadi en este ámbito resulta indispensable para detectar esas dificultades y habilitar los medios más adecuados para apoyar a las mujeres en ese difícil proceso de salida de la violencia. La nueva reestructuración institucional que se ha dado con la coordinación de esta materia por Emakunde, y dejando la asistencia y atención directa a las mujeres en manos de los servicios más cercanos a ellas, resulta coherente en su formulación y deberá ser permanentemente evaluada en el próximo periodo de tiempo.

capítulo

Capítulo 3.

Personas con discapacidad



1.

Contexto normativo y social



Como en años precedentes, desde este apartado, a través de una visión transversal de los diferentes ámbitos de actuación de esta institución, tratamos de abordar todas aquellas cuestiones que nos han sido planteadas en el ejercicio del año 2013 en defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

La institución del Ararteko, en el ejercicio de su función primordial de la defensa de los derechos de todas las personas, ha puesto siempre un especial énfasis, si cabe, en la defensa de aquellas personas con mayores dificultades para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones y oportunidades.

En este sentido, dice la [Ley 3/1985, de 27 de febrero](#) por la que se crea y regula la Institución del Ararteko, que “*El Ararteko es el alto comisionado del Parlamento para la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución garantizándolos de acuerdo con la Ley, velando porque se cumplan los principios generales del orden democrático contenidos en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía*”. Para ello, es labor de esta institución investigar, a instancias de la ciudadanía o por iniciativa propia, la actuación de las administraciones públicas a través de expedientes de queja, pero también ha de evaluar las políticas públicas y el sistema de protección de los derechos de las personas dirigiendo recomendaciones a los poderes públicos o promoviendo la producción de informes, análisis o ideas que tengan por objeto reforzar la cultura de respeto de los derechos de las personas o el sistema de protección de los mismos.

Antes de entrar en detalle sobre la tramitación de las quejas y actuaciones seguidas a lo largo de este ejercicio, hemos de referirnos a la publicación, el día 3 de diciembre de 2013, fecha que coincide con la celebración del Día Internacional de las Personas con discapacidad, del [Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre](#), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Mediante esta Ley se refunden tres leyes representativas referidas a los derechos de las personas con discapacidad:

- [Ley 13/1982, de 7 de abril](#), de integración social de las personas con discapacidad.
- [Ley 51/2003, de 2 de diciembre](#), de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- [Ley 49/2007, de 26 de diciembre](#), de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades.

Esta norma, además de unificar en un único texto las tres leyes citadas introduce aspectos novedosos que conviene subrayar. Así, podemos comprobar la revisión que se realiza sobre los principios que informan la Ley de acuerdo con lo previsto en la [Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006](#) por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), ratificada por el Estado español el 3 de diciembre de 2007 y que entró en vigor el 3 de mayo de 2006. En este sentido la norma se informa sobre los principios de respecto a la dignidad, a la no discriminación el respecto a la diversidad, a la vida independiente, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal, la normalización, la participación e inclusión plenas y efectivas, el diálogo civil, el respecto a la personalidad y la transversalidad de las políticas públicas.

Por otra parte, hemos de señalar que la norma establece de una manera novedosa la discriminación por asociación, que se produce cuando una persona o grupo en que se integra recibe un trato discriminatorio debido a su relación con otra por motivo de discapacidad. También, se acentúa la protección especial sobre la discriminación múltiple, para garantizar los derechos de las personas que pueden ser víctimas por más de una razón o motivo.

En materia de trabajo y empleo, es preciso señalar que por primera vez se determinan y concretan de manera sistemática las modalidades de empleo conforme a las cuáles las personas con discapacidad pueden ejercer su derecho al trabajo. Así se establecen: el empleo ordinario, en el que se incluye el empleo con apoyo, el empleo protegido, que también incluye los centros especiales de empleo como los enclaves laborales, y el empleo autónomo.

En el capítulo V de la ley, titulado “Derecho a la vida independiente”, se regulan de una manera sistemática las condiciones de accesibilidad que deben reunir los distintos ámbitos protegidos por la ley para garantizar unos mismos niveles de igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos con discapacidad, así como las medidas de acción positiva dirigidas a apoyar el ejercicio del derecho a la vida independiente

Por último, hemos de significar que a tenor de lo dispuesto en la Disposición Cuarta de la Ley, el Gobierno debe aprobar en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la misma, el Plan Nacional de Accesibilidad para un periodo de nueve años. El plan debe desarrollarse a través de fases de actuación trienal y debe contar en su elaboración con la participación de las entidades o asociaciones más representativas en el ámbito estatal de las personas con discapacidad.

Por otra parte, queremos señalar que a raíz del trabajo realizado desde el Departamento de Acción Social de la [Diputación Foral de Bizkaia](#), junto con la Federación de personas con discapacidad física y/u orgánica de Bizkaia (FEKOOR), se ha aprobado una nueva regulación de la prestación económica para la asistencia personal, mediante el [Decreto Foral 103/2013, de 23 de julio](#), por la que se regula la prestación económica de asistencia personal.

La [Ley 39/2006, de 14 de diciembre](#), para la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia regula esta figura en su catálogo de prestaciones, pero limitándola a los grandes dependientes y únicamente para trabajar o seguir estudiando en la enseñanza reglada. Esta nueva regulación foral supera estas restricciones y establece la posibilidad de contemplar otras situaciones, claves en el desarrollo de un proyecto personal de vida con plena capacidad de decisión, participación social y desde un modelo de vida independiente.

Así, el artículo 2 del citado decreto foral define y establece las condiciones de la prestación económica de asistencia personal en los siguientes términos:

“La prestación económica de asistencia personal, está destinada a contribuir a la cobertura de los gastos derivados de la contratación de una asistencia personal, durante un número mínimo de horas semanales según grado de dependencia, que facilite a la persona beneficiaria el acceso a la educación, al trabajo, o a una vida más autónoma en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria.

El número mínimo de horas semanales que se deberá contratar a una persona en calidad de asistente personal dependerá del grado de dependencia, siendo de 5 horas semanales para los grados III, 4 horas/semanales para los grados II y 3 horas semanales para los grados I.

La prestación económica de asistencia personal, tendrá carácter periódico y se reconocerá en función del grado y puntos de dependencia.

La persona encargada de la asistencia; asistente personal, prestará sus servicios mediante contrato con empresa prestadora de estos servicios o directamente mediante contrato laboral o de prestación de servicios, en el que se incluirán las condiciones y directrices para la prestación del servicio propuestas por la persona beneficiaria, y en su caso, la cláusula de confidencialidad que se establezca”.

Este es un recurso que ya venía planteándose en dichos términos en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, que ahora se extiende en Bizkaia, y resulta clave para garantizar la vida independiente y la promoción de la autonomía de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades.

2.

Quejas destacadas

2.1. Accesibilidad urbanística y movilidad en el transporte

Como en años anteriores en el presente ejercicio debemos señalar que las quejas en este ámbito se refieren principalmente a incumplimientos de la normativa de accesibilidad en la implantación de nuevas instalaciones o en edificaciones existentes. Así, a modo de ejemplo, podemos referirnos a una denuncia formulada por los problemas de accesibilidad que existen para acceder al Centro de Salud Mental, ubicado en el nº 9 de la calle Novia de Salcedo de Bilbao. Este Centro se encuentra en un primer piso y para acceder a él, es necesario subir 30 escalones.

En el ejercicio correspondiente al año 2011, [Osakidetza](#) se comprometió a la instalación de un aparato elevador con cargo a los presupuestos del año 2012, una vez habían llegado a un acuerdo con la Comunidad de propietarios, cuyas conversaciones se habían iniciado en el año 2008. No obstante, en mayo del presente año recibimos un nuevo escrito, en el que se venía a indicar que a pesar de que se hubiera dispuesto la posible ejecución de la instalación en el año 2012, transcurrido dicho ejercicio no se había realizado obra alguna en el edificio. Por dicho motivo, nos dirigimos de nuevo a Osakidetza solicitando información suficiente sobre los motivos del retraso en abordar dichas obras.

En respuesta a nuestra petición, nos informan que en el año 2012 se había programado realizar a lo largo del 2013 la instalación de un ascensor y que, a tal efecto, se habían solicitado presupuestos a varias empresas. A su vez, se nos indicaba que la Dirección de la Red de Salud Mental se había puesto en contacto con el administrador de la finca para solicitar la toma en consideración y posterior votación de los propietarios para la instalación del ascensor. En la propuesta que se había remitido se hacía referencia a la necesidad de eliminar las barreras arquitectónicas existentes, haciendo referencia, asimismo, a la recomendación formulada por este Ararteko en el año 2011.

El inconveniente para abordar el comienzo de las obras se debía a que no se disponía de asignación presupuestaria en concepto de inversiones para todo el ejercicio de 2013, debido a la situación de restricciones de los presupuestos públicos para acometer inversiones. En todo caso, mientras no se ponía solución a las barreras físicas existentes, el Director General de Osakidetza venía a señalar que estaban valorando la derivación de pacientes con problemas de movilidad a centros que no presentan estas barreras en tanto en cuanto no se disponga de una solución definitiva con la instalación del ascensor. Pudimos constatar posteriormente la consignación presupuestaria para el ejercicio del año 2014 para la ejecución de la instalación del ascensor para garantizar el acceso a las personas con movilidad reducida al Centro de Salud Mental de Bilbao.

Por otra parte, dentro de las condiciones de prestación de los servicios públicos locales, hemos dirigido una recomendación al [Ayuntamiento de Lasarte-Oria](#) para que priorice la redacción del proyecto de obras necesario para adecuar el polideportivo municipal a la legalidad vigente en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas usuarias, con el fin de disponer de una cuantificación económica precisa que permita incluir esta remodelación en la debida programación para su ejecución. También le instábamos a revisar, actualizar y completar el Plan de Accesibilidad del municipio, de conformidad con el contenido previsto en la [Ley/1997, de 4 de diciembre](#), para la Promoción de la Accesibilidad, con especial referencia al orden de prioridades y al calendario de ejecución de las adaptaciones precisas en los edificios públicos ([Resolución del Ararteko de 13 de noviembre de 2013](#)).

Por otro lado, hemos de destacar aquellos problemas que inciden de manera especial en las personas con movilidad reducida, quienes, todavía hoy, disponen de una oferta de transporte adaptado bastante más limitada que el resto de la ciudadanía.

Los problemas de accesibilidad que se venían observando tras la puesta en marcha de las nuevas unidades de tren por parte de la empresa pública [Euskotren](#) en el año 2012 y, que apuntábamos en el informe del ejercicio anterior, se siguen produciendo, aún cuando las medidas adoptadas por [Euskal Trenbide Sarea](#), reduciendo las distancias existentes entre la vía y el andén, así como por Euskotren, en el propio diseño de los vagones, han permitido una mejor utilización del transporte por las personas con movilidad reducida.

2.2. Hacienda

La normativa tributaria recoge algunos beneficios fiscales (exenciones, bonificaciones, reducciones...), con los que se pretende, de alguna manera, compensar a las familias en cuyo seno hay una persona con discapacidad y al mismo tiempo, atender a la menor capacidad económica que afecta a estas familias.

Se tiene que tener presente que las personas con discapacidad deben afrontar importantes gastos suplementarios en la adquisición de bienes y servicios generales, además de gastos en bienes y servicios específicamente relacionados con la discapacidad que padecen (ayudas técnicas, asistencia personal, tratamientos médicos, terapéuticos, habilitadores y rehabilitadores, fármacos). Recientes investigaciones han calculado que el ingreso medio anual de los hogares en los que residen personas con discapacidad es aproximadamente un 25% inferior al del resto.

A pesar de ello, hasta la fecha, la aplicación de beneficios fiscales a las personas con discapacidad está siendo muy limitada y su aplicación no está resultando exenta de desacuerdo.

El Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (en adelante, IVTM) recoge una exención para las personas con discapacidad, cuya modificación a finales de 2009 continúa siendo objeto de alguna queja, pues se vive por las personas afectadas como un recorte en los beneficios que les habían sido reconocidos.

En cuanto al Impuesto de la Renta de Personas Físicas (en adelante, IRPF), hemos de señalar que una persona acudió a esta institución cuestionando la necesidad de acreditación de la discapacidad a efectos de dicho impuesto la primera vez que se aplica los beneficios fiscales vinculados a la discapacidad.

La Oficina Gestora del IRPF de la Diputación Foral de Bizkaia remitió a la persona interesada una liquidación provisional en la que rechazaba la aplicación de la deducción por discapacidad que se había practicado el reclamante. Tras aportar en vía de recurso el reconocimiento expedido por el Instituto Foral de Bienestar Social de la [Diputación Foral de Álava](#) que acreditaba la situación de discapacidad del interesado, se procede devolver al afectado la cantidad ingresada hasta la fecha junto con los intereses de demora generados.

Por último en lo que a esta materia se refiere, hemos de referirnos a dos quejas recibidas sobre la aplicación de la tasa de basura sobre viviendas vacías por el [Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#). A este respecto queremos señalar que resulta contrario a la función social que impone a la propiedad el art. 33.2 de la CE, que se grave particularmente a las personas, por el sólo hecho de que la vivienda de su titularidad no estaba arrendada u ocupada el día 1 de enero de 2012, cuando, como es el caso de la supuestos de queja tramitados, se podía acreditar que sus titulares habían residido en ese inmueble, salvo un período de tiempo absolutamente justificable.

La atención a las persona dependientes no puede entrar en colisión con la aplicación de una tasa de basuras y dar lugar a que se grave más a quien asume la carga de atender en su entorno a un familiar dependiente.

2.3. Interior

En este ámbito hemos de referirnos a los problemas que se han planteado sobre el control de la prohibición de acceso rodado a una zona peatonal y el impacto que el incumplimiento de la prohibición y la falta de medidas adecuadas para garantizar que se respete la peatonalización tiene en la movilidad de las personas con discapacidad visual.

En la mayoría de estas quejas en las que se había producido una actuación incorrecta, las administraciones afectadas la han rectificado. En este grupo pueden destacarse dos quejas referidas a sendas sanciones impuestas a los titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad por haber aparcado en una plaza reservada para dichas personas con tarjeta no válida. En uno de los

casos se había considerado que la tarjeta estaba manipulada, lo que no era cierto, mientras que en el otro se había negado validez a la tarjeta porque figuraba expedida con carácter definitivo, en lugar de por un periodo de 5 años, como exige el [Decreto 256/2000, de 5 de diciembre](#), pero ese defecto no era atribuible a su titular sino a la Administración que la había expedido, que no era la que había sancionado.

2.4. Sanidad

Dentro de este apartado, se nos ha planteado la situación de la renovación de componentes externos del implante coclear, cuando éste no se ha realizado en el sistema público. En concreto, el asunto que se ha sometido a nuestra consideración no tiene que ver con el implante propiamente dicho sino con la renovación de sus componentes, situación que a tenor de lo previsto por la Directriz 2/2011, de la Dirección de Aseguramiento y Contratación, sobre renovación de los componentes externos, queda fuera de la financiación pública.

Aceptar su financiación puede llevar a pensar que se abre la puerta a una discriminación, en tanto que se favorecería a quien puede pagar una intervención en un centro privado, consiguiendo así más rapidez en su atención, aunque ésta no sea mejor. Si bien, son menores este tipo de diagnósticos en Osakidetza, tal discriminación sería evidente si de lo que se tratara es de plantear un reintegro de gastos del implante. Pero dado que lo que se solicita es no cerrar la puerta a la posibilidad de una renovación de sus componentes en el sistema público, nos parece que el supuesto puede ser abordado de manera diferente.

Al plantear esa posibilidad ante Osakidetza hemos tenido en cuenta que la situación económica de los interesados e interesadas pueda cambiar, es decir, que pudiera ser distinta a la del momento en que se realizó el implante, de manera que habiéndolo podido financiar éste en un momento, no estuvieran en condiciones de hacerlo en otro posterior, cuando se requiere la renovación de sus componentes. Es un factor a tener en cuenta, habida cuenta que son elementos a renovar años después.

También es preciso tener en cuenta que el diagnóstico del implante ha sido realizado en el sistema público, aunque luego su implantación se realizó en un centro privado, y a su vez técnicamente resultaba compatible en cuanto a que el implante realizado de manera privada sería igual al que se hubiera realizado en el sistema público. Ambos elementos nos parecen importantes, principalmente el primero, en tanto que desde la perspectiva de las prestaciones públicas se trata de una prestación que fue indicada por un facultativo del sistema público.

En su respuesta, el [Departamento de Salud](#) nos ha informado que se va a propiciar el análisis de la conveniencia o no de revisar el actual criterio que no sólo afecta a este tipo de prestación ortoprotésica, sino a todas ellas.

Por otra parte, hemos de recordar en el informe del pasado ejercicio hacíamos referencia a la situación expuesta por los padres de una persona con discapacidad intelectual ante la denegación de ayuda para una intervención odontológica, en la que plantearon un eventual trato diferente entre áreas de salud, y la adecuación de las actuales previsiones a las necesidades de estas personas.

A pesar de nuestra insistencia, el apartado de esta queja relativo al eventual trato desigual en la ayuda para los empastes, ortodoncias u otras intervenciones a personas con discapacidad, ha quedado sin respuesta, desconociendo, por tanto, si será abordado en el proyecto de decreto sobre asistencia dental en el que se trabaja. Confiamos en que tras su revisión, las personas con discapacidad intelectual de la CAPV puedan recibir ayuda para superar sus dificultades.

2.5. Vivienda

En relación con los colectivos que tienen una especial necesidad de vivienda, este año hemos examinado varias reclamaciones ciudadanas en las que se ponía de manifiesto la dificultad que en las actuales condiciones del mercado inmobiliario están teniendo las personas propietarias de una vivienda que no reúne condiciones de accesibilidad para adquirir la vivienda adaptada que les ha sido adjudicada.

Dos familias, en las que uno de sus miembros era una persona discapacitada con movilidad reducida permanente, nos planteaban que, como el [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#) del Gobierno Vasco había declinado el ofrecimiento de venta de la vivienda de su propiedad y ante la imposibilidad de enajenarla en el mercado libre, no disponían de medios económicos para poder comprar la vivienda adaptada asignada y que precisaban urgentemente por las limitaciones de movilidad que tenían en la vivienda de su propiedad.

En ambos supuestos reclamamos a las administraciones concernidas, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales y el Ayuntamiento de Bilbao, la búsqueda de una solución que hiciera posible el disfrute de la vivienda protegida adaptada a las familias adjudicatarias (mediante su cesión en régimen de alquiler hasta la venta de la vivienda de su propiedad) o, subsidiariamente, demandamos la cesión de otra vivienda de protección oficial adaptada en arrendamiento.

Tanto el Departamento de Empleo y Políticas Sociales como la entidad Viviendas Municipales de Bilbao respondieron favorablemente a nuestra petición y ofrecieron una alternativa habitacional adecuada a estas familias que, por circunstancias ajenas a su voluntad, carecían de recursos económicos para adquirir la vivienda protegida asignada.

2.6. Servicios sociales

En este apartado hemos de referirnos a una queja tramitada sobre la extinción de una **pensión no contributiva** a una persona con discapacidad por parte de la **Diputación Foral de Bizkaia**. La persona que solicitaba nuestra intervención señalaba que había recibido una donación económica de sus padres y que la había destinado íntegramente a la adquisición de una vivienda adaptada de protección oficial. El Departamento de Acción Social computó dicha cantidad como renta o ingreso de esa persona y entendió que, con ello, excedía del límite establecido ese año para tener derecho a la pensión que venía percibiendo.

La disconformidad por parte de institución con la actuación foral en este asunto, ha motivado la **Resolución del Ararteko de 13 de marzo de 2013, por la que se recomienda al Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia que la donación económica recibida por una persona para la adquisición de su vivienda habitual no se compute como renta o ingreso, a efectos de la pensión no contributiva**. En consecuencia, se pedía que se dejara sin efecto la resolución de extinción y se restituyera a la persona afectada en su derecho. Esta recomendación no fue aceptada.

- En segundo lugar, hemos de referirnos a la **Recomendación General del Ararteko 4/2013, de 4 de marzo**, sobre el establecimiento, en las normas reguladoras de las bolsas de contratación temporal, de medidas de discriminación positiva que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a aquellos puestos de trabajo que sean adecuados a sus características.

Las normas reguladoras de las bolsas de empleo temporal, con carácter general, refieren el orden de sus integrantes únicamente conforme a dos criterios: según las calificaciones obtenidas en los procesos selectivos derivados de las ofertas públicas de empleo y, conforme a los servicios prestados en la Administración. No obstante, consideramos que siempre y cuando se garantice la capacidad de los aspirantes para el desarrollo de los puestos de trabajo que conforme a la Constitución Española debe regir el acceso a la función pública, no existen motivos que impidan la búsqueda de otras fórmulas que garanticen de manera efectiva el acceso al empleo temporal del colectivo de personas con discapacidad, bien estableciendo cuotas de reserva especiales, bien reservando determinados puestos de trabajo a las mismas o, bien arbitrando cualquier otra medida que facilite la consecución del fin que con su adopción se pretende conseguir.

3.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Recomendaciones de carácter general

- **Recomendación General del Ararteko 2/2013, de 5 de febrero**, sobre la necesidad de garantizar la accesibilidad universal en aquellos edificios residenciales colectivos que dispongan de barreras arquitectónicas, en especial mediante la instalación de ascensores.

La accesibilidad referida a las edificaciones residenciales existentes que no disponen de ascensor ha sido recurrente en esta institución. A estos efectos, hemos abordado este problema en torno a dos cuestiones principales: por un lado, tratando de determinar si es posible establecer por parte de los poderes públicos la obligación a las comunidades de propietarios de eliminar estas barreras arquitectónicas y, por otro, planteando de cuál debería ser el criterio de las administraciones en el caso de que la instalación de un ascensor o la eliminación de las barreras arquitectónicas implican problemas para la seguridad o habitabilidad de las edificaciones.

3.2. Encuentros con organizaciones sociales

En este apartado, también queremos referirnos a los encuentros que se han mantenido por parte esta institución con las asociaciones que trabajan en este ámbito en la CAV. Siempre hemos considerado que la labor que desempeñan estas entidades enriquece nuestro que hacer actuando como antenas transmisoras de la realidad del colectivo, por lo que nos resulta obligado agradecer la colaboración permanente que han mostrado hacia esta institución. En este sentido, podemos significar que a lo largo del presente ejercicio hemos mantenido contactos con las asociaciones FEVAPAS, EUSKAL GORRAK, ELKARTU, FEKOOR, AGI, EGINAREN EGINEZ, con el objetivo de tratar de vehicular quejas, reclamaciones o problemas que como colectivo de personas con discapacidad se les plantean y que conciernen a la administración pública vasca o bien.

Con este ánimo de colaboración y participación con el movimiento asociativo, el Ararteko tuvo la oportunidad de participar en la jornada que bajo el título **“Juicio a las políticas de austeridad: impacto en los derechos y la calidad de vida de las personas con discapacidad. Hacia un nuevo modelo de bienestar sostenible”** y con el desmantelamiento del Estado de Bienestar como telón de fondo, FEKOOR celebró el pasado 15 de noviembre en el Palacio Euskalduna de Bilbao. Una jornada mediante la que se pretendía visibilizar y denunciar

la realidad de los efectos y el impacto de las políticas de recortes sociales sobre la dignidad, la calidad de vida y los derechos de las personas con discapacidad.

El Ararteko fue el encargado de abrir el debate abordando las consecuencias de las políticas de austeridad y de la crisis para los colectivos en riesgo de inclusión desde la perspectiva de los derechos humanos.

3.3. Seguimiento del informe extraordinario sobre la accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV

En la reunión celebrada el día 21 de mayo 2013 con miembros de Eusko Trenbide Sarea, nos presentaron el informe sobre la accesibilidad en las líneas explotadas por dicha entidad teniendo en cuenta las modificaciones que habían ido introduciendo desde que presentamos en el año 2011 el informe extraordinario *“Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV”*. En el informe facilitado por ETS se realiza una valoración sobre los datos que aportábamos en nuestro diagnóstico referidos a las 82 estaciones que conforman la red de ETS en sus cuatro líneas de explotación, así como sobre la información que sobre dichos recursos se facilita a través de la herramienta [Ararteko Mapak](#).

A partir de ese estudio, se describen las actuaciones que se han seguido en cada una de las líneas y, en concreto, en cada uno de los recursos que conforman las 4 líneas con el objeto de dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas en nuestro informe extraordinario. Es preciso destacar que se ha abordado la accesibilidad de una manera integral en todas aquellas instalaciones donde técnicamente ha resultado posible. Ello ha permitido avanzar, no sólo en la mejora de las condiciones de accesibilidad para la eliminación de las barreras de los accesos y de la movilidad en el interior de los equipamientos, sino también en la adopción de las condiciones de accesibilidad referidas a los sistemas de comunicación. De esta manera se garantiza el acceso a la información que para las personas con discapacidad visual y auditiva resulta determinante para un adecuado uso del sistema de transporte.

Las carencias que habíamos detectado en el estado de accesibilidad de las redes ferroviarias se producían en todas las etapas claves de accesibilidad. Así, señalábamos las siguientes deficiencias:

- En el itinerario de acceso a la infraestructura ferroviaria.
- En los accesos a las estaciones del ferrocarril y a los apeaderos.
- En la movilidad interna de la estación, el acceso a los andenes y al material móvil. Destacábamos a este respecto la grave situación en la que se encuentran la mayor parte de los pasos a nivel existentes en las estaciones ferroviarias de nuestra comunidad autónoma, así como el problema no resuelto de la accesibilidad andén-tren.

Entre las actuaciones realizadas por ETS para subsanar las carencias señaladas, podemos destacar las siguientes obras y acciones que con carácter general se han llevado a cabo en los distintos recursos:

- La instalación y mejora de las rampas y barandillas de acceso a las estaciones y andenes.
- El pintado de la señalización horizontal y vertical de las zonas de acceso al tren para personas con movilidad reducida.
- El pintado de la línea de seguridad de los bordes del andén.
- La colocación de pedestral en el paso entre andenes.
- Recrecidos y rebajes de andenes donde resultaba necesario.
- La instalación de ascensores para el acceso a los andenes.
- La instalación de puertas automáticas en los accesos a las estaciones.
- La instalaciones de WC autolimpiables adaptados.
- Actualizaciones de los sistemas de megafonía.
- La instalación de nuevos paneles de información.

Con mayor concreción, podemos señalar que en obra nueva entre el año 2010 y 2012, se han puesto en servicio con los siguientes costes las nuevas estaciones que se adjuntan en la tabla siguiente:

Durango	24.983.085,00 €
Traña	2.050.000,00 €
Ardantza	1.458.761,28 €
Azitain	798.000,00 €
Aia-Orio	2.490.336,91 €
Intxaurreondo	20.674.010,00 €
Herrera	11.172.000,00 €
Fanderia	2.136.510,92 €
Oiartzun	2.247.404,83 €

Estaciones que han sido rehabilitadas:

Amorebieta apeadero	133.928,02 €
Usánsolo	141.976,00 €
Eibar	2.122.975,00 €
Irun Colón	116.108,72 €

Actuaciones puntuales:

ACTUACIONES REALIZADAS	COSTE
Rebaje andenes Amara (8), Galtzaraborda (2), Pasaia (2), Lasarte (2), Amorebieta (3), Atxuri (3), Lemoa (3), Ermua (1)	
Adecuación rampas recrecido Gaintzurizketa (4). Recreido andenes Ariz (2), Zuhatzu impar, Zarautz par, Usurbil (2). Adecuación andenes Gaintzurizketa (2), Irun (2). Adecuación rampa de acceso Usurbil, Berriz (ambos andenes), Amara (2)	349.064,39 €
Barandillas adaptadas rampas Berriz (4), Amara (4), Irun Bentak (2)	
Colocación pedestral paso entre andenes Larrondo, Ciudad Jardín, Ariz (2), Berriz, Elgoibar, Mendaro, Zarautz, Erreterria, Irun Bentak, Zugastietta, Gernika	154.886,89 €
Diseño, pintado de señalización horizontal y vertical de zona de acceso a tren para PMR, rótulos señalización zona PMR andén (Bilbao-Donostia y Lasarte-Hendaia), pintado de línea de seguridad de borde de andén (todas las líneas)	96.685,50 €
Paneles de información exteriores 4 cuerpos Lasarte, Errekalde, Añorga, Lugaritz, Amara, Anoeta, Loiola, Intxaurreondo, Herrera, Pasaia, Galtzaraborda, Erreterria, Oiartzun, Fanderia, Gaintzurizketa, Bentak, Belaskoenea, Irun Ficoba, Hendaia	97.350,68 €
Instalación puertas automáticas acceso hall Amorebieta y Pasaia	22.710,00 €
Instalación teleindicadores Derio y Amara	88.400,00 €
WC módulo exterior o encastrado adaptado PMR Sondika, Ariz, Lemoa, Amorebieta, Euba, Eibar, Elgoibar, Zumaia, Anoeta (2), Galtzaraborda, Erreterria, Bentak, Gernika (2) e Itsasbegi. Convencional adaptado Berriz y Ermua	906.631,14 €

A la vista de todas las intervenciones realizadas por ETS en los corredores ferroviarios apuntados, resulta preciso actualizar o revisar las herramientas que fueron utilizadas en nuestro informe diagnóstico para la explotación de los datos obtenidos sobre las características de accesibilidad.

Así, en la evaluación comparada de dichos datos fueron utilizados dos instrumentos, la matriz de carencias y el diagrama de Accesibilidad. Para la realización de dicha actualización, Euskal Trenbide Sarea ha optado por utilizar la herramienta de la matriz de carencias porque permite un análisis de carácter cuantitativo y ofrece la información de una manera integral y comparada sobre las características de la accesibilidad de la cadena de desplazamiento para el sistema de transporte considerado.

Brevemente, queremos apuntar que las matrices de carencias parten de la creación de un indicador sintético denominado **Índice de Accesibilidad (IA)** que, con base en el análisis y valoración de una serie de parámetros uniformes por cada equipamiento de transporte (en el caso que nos ocupa la estación de ferrocarril), permite cuantificar y comparar objetivamente el grado de accesibilidad del entorno peatonal y de las instalaciones. El análisis se efectúa desde la óptica de la seguridad y autonomía (funcionalidad) del desplazamiento en todas las etapas de la cadena. Con la valoración de cada uno de estos parámetros, denominados aspectos de accesibilidad, y con los índices de accesibilidad resultantes por cada equipamiento, se construye la Matriz de Carencias, que permite visualizar el estado de accesibilidad de toda la cadena de desplazamiento (entorno-equipamiento-material móvil). Para una mayor concreción de la metodología utilizada en la formulación de las matrices de carencias, nos remitimos al informe extraordinario [Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV](#).

Hay que tener en cuenta que la caracterización y clasificación previa, conforme a los parámetros establecidos de las instalaciones favoreció, en el informe diagnóstico elaborado por el Ararteko, la jerarquización de las recomendaciones posteriores que se formularon, estableciendo las necesidades de intervención prioritarias en determinados equipamientos.

Actualizadas dichas matrices por parte de Euskal Trenbide Sarea, podemos comprobar que las variaciones que se han producido en las líneas intervenidas han sido importantes, reduciéndose notablemente el número de estaciones que se consideraban críticas.

A continuación mostramos las matrices de los cuatro ramales actualizados en el presente ejercicio 2013, junto con las facilitadas en nuestro informe extraordinario del año 2011, que permite constatar la mejora de las condiciones de accesibilidad y seguridad de las instalaciones que dependen de la intervención de ETS.

LÍNEA BILBAO-DONOSTIA

MATRIZ DE CARENCIAS DE ESTACIONES ETS-EUSKOTREN		CORREDOR BILBAO-DONOSTIA																																		en obras				
		PUNTO DE INACCESIBILIDAD DE LA RED																																						
TIPOLOGÍA	ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD	ATXURI BILBAO	BOLETA	ETXEARRI	ARIZ - BASAURI	ZIHATZU - GALDAKO	USANSOLO - GALDAKO	BEDIA - GALDAKO	LEMOA	AMOREBETA	ELBA - AMOREBETA	DURANGO	FALASTE - DURANGO	TRAÑA - ABADINO	BERRIZ	ZALDIARA	ERNUA	ERROTABARRI - ERNUA	SAN LORENTO - ERNUA	UNIVERSIDAD - EIBAR	AMANA - EIBAR	ARDANTZA - EIBAR	EIBAR	AZTAN - EIBAR	ELGOIBAR	TOLETXEGAN - ELGOIBAR	ALTZOLA	MENDARO	DEBA	ARNOA	ZUMAIA	ZARALTZ - SAN PELAYO	AVA - ORNO	USURBAL	EREKALDE	ANORGA	LUGARITZ	AARRA DONOSTIA		
ACCESOS	1. Itinerario peatonal exterior	0	2	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	
	2. Acceso al equipamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EN EL EQUIPAMIENTO	3. Puercas, rampas, escaleras...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	4. Desplazamiento en rampas...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EN EL ANDÉN	5. Puercas, rampas, escaleras...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6. Desplazamiento en rampas...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EN EL ANDÉN	7. Asientos adaptados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8. Sistemas de info-comunicación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	9. Pavimento exterior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	10. Señalización de seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	11. Desplazamiento entre andenes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	12. Accesibilidad andén-ventilador/andén	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL 1		5	12	7	15	21	12	19	5	9	6	20	12	7	23	8	17	20	19	11	15	14	17	12	9	14	6	21	13	12	16	10	16	18	11	12	8	0	
	TOTAL 2		0.5	0.92	0.7	1.88	2.1	1.09	2.38	0.42	0.9	0.55	1.82	1.57	1.71	1.92	1.14	1.17	2.86	2.71	1.57	2.14	1.17	2.43	1.33	1.29	2	0.97	1.91	1.86	1	1.33	1.43	2.29	1.8	1.38	1.88	0.73	0.67	
	VALORACIÓN PRIMARIOS		9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
	VALORACIÓN PRIMARIOS		0.33	0.69	0.56	1.86	2.11	1.11	2.45	0.33	0.78	0.44	1.9	1.5	1.67	2.22	1	1	3	2.83	1.5	2.17	1.22	2.5	1.25	1.17	2	0.5	2.13	1.83	1	1.56	1.33	2.33	1.78	1.29	1.86	0.97	0.56	
	CATEGORIZACIÓN ESTACIONES POR DEMANDA		3	7	22	17	25	10	36	12	13	31	41	23	26	18	16	2	34	33	32	30	14	8	37	11	28	38	20	15	35	9	5	21	19	24	29	27	6	1
	ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD																																							
VALORACIÓN																																								
VALORACIÓN																																								
VALORACIÓN																																								
VALORACIÓN																																								
VALORACIÓN																																								
VALORACIÓN																																								

SOLO CERCANIAS O REGIONALES
CERCANIAS Y REGIONALES

Estaciones accesibles (<=1)
Estaciones críticas (>=2)

ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD
SOLO LOS ASPECTOS
SOLO LOS PRIMARIOS
VALORACIÓN
VALORACIÓN
VALORACIÓN
VALORACIÓN
VALORACIÓN
ELEMENTO NO PRESENTE / NO CONSIDERADO

LÍNEA BILBAO-DONOSTIA (ACTUALIZACIÓN MARZO 2013)

MATRIZ DE CARENCIAS DE ESTACIONES ETS (LÍNEA BILBAO-DONOSTIA) VALORACIÓN DOCUMENTADA ETS	PUNTOS DE INACCESIBILIDAD DE LA RED																																								
TIPOLOGÍA	ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD	CRITERIOS	ATXURI	BOLUETA	ETKIBARRI	ARIZ	ZUHATZU	USANSOLO	BEDIA	LEMOA	AMOREBETA	EUBA	DURANGO	TRAÑA	BERRIZ	ZALDIAR	ERMUA	ERROTABARRI	SAN LORENTO	UNIBERTSITATEA	ARDANTZA	EIBAR	AZITAIN	ELGOIBAR	TOLETXEGAIN	ALTZOLA	MENDIARRO	DEBA	ARROA	ZUMAILA	ZARAUTZ	SAN PELAIO	AIA - ORIO	USURBIL	ERREKALDE	AÑORGA	LUGARITZ	AMARA			
ACCESOS	1. Itinerario peatonal exterior acera, rebajes, carretera, tráfico 2. Acceso al equipamiento puertas, rampas, escaleras,... 3. Acceso al andén puertas, rampas, escaleras,...	S	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		F	0	2	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		S	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		F	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		F	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EN EL EQUIPAMIENTO	4. Desplazamiento interior puertas, obstáculos, pavimento, señal, guía 5. Mostradores, taquillas adaptadas 6. Mobiliario adaptado asientos, máquinas autoventa,...	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		F	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		F	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		S	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
		F	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
EN EL ANDÉN	7. Aseos adaptados 8. Sistemas de info-comunicación teleindicadores, paneles, megafonía 9. Pavimento exterior compacto duro, antiderrapante 10. Señalización de seguridad bandas cromáticas, botonomas 11. Desplazamiento entre andenes rampas, ascensores, señalización guía 12. Accesibilidad andén-vehículo-andén separación horizontal-vertical	S	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		F	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		S	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		F	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		F	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	Nº	9	6	9	7	9	7	9	9	7	9	9	8	9	9	8	8	6	6	7	9	9	8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
PRIMARIOS		9	7	0	1	1	6	0	3	2	0	0	1	0	0	0	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
CATEGORIZACIÓN POR DEMANDA (DATOS EUSKOTREN 2012)		4	7	23	21	25	10	35	14	15	29	5	24	19	17	2	33	31	30	3	11	32	13	27	36	20	16	34	9	6	22	12	26	28	18	8	1				
VALORACIÓN	MUY NEGATIVO	2																																							
	NEGATIVO	1																																							
	IDÓNICO	0																																							
	ELEMENTO NO PRESENTE/NO CONSIDERADO	0																																							

 SOLO CERCANÍAS o REGIONALES
 CERCANÍAS y REGIONALES
 Estaciones accesibles (menor o igual que 1)
 Estaciones críticas (mayor o igual que 2)

LÍNEA LASARTE-HENDAIA

MATRIZ DE CARENCIAS DE ESTACIONES ETS-EUSKOTREN		CORREDOR LASARTE - HENDAIA																			
		LA SARTE-ORIA	ERREKALDE	ANORGA	LUGARITZ	AMARA	ANOETA	LOIOLA	HERRERA	PASAJA	GALTZARABORD	RENTERIA	OIARTZUN	GAINTXURIZKET	A	BENTAK	IRUN BELASKOENEA	IRUN COLÓN	PUNTE	HENDAIA	
ACCESOS	ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD	PUNTOS DE INACCESIBILIDAD DE LA RED																			
	1. Itinerario peatonal exterior acera, rebajes, carretera, tráfico	S	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0
	F	0	1	2	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	1	0	1	0	1	0	1
EN EL EQUIPAMIENTO	2. Acceso al equipamiento puertas, rampas, escaleras...	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	1	1	1	0	1	0	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	S	0	1	2	0	0	0	1	1	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0
EN EL ANDÉN	3. Acceso al andén puertas, rampas, escaleras...	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	0	1	2	0	0	0	1	2	0	0	2	1	2	0	1	2	0	1	2	1
	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VALORACIÓN PRIMARIOS	4. Desplazamiento interior puertas, obstáculos, pavimento, señal. Guía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	1	1	1	1	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL 1	Nº	11	11	15	8	8	6	12	16	9	6	17	14	17	13	11	16	6	12	9	
TOTAL 2	Nº	12	8	8	11	12	11	10	10	11	11	11	7	7	10	9	12	7	10	7	10
VALORACIÓN		0,92	1,38	1,88	0,73	0,67	0,55	1,2	1,6	0,82	0,55	1,55	2	2,43	1,3	1,22	1,33	0,86	1,2	1,2	
SOLO ASPECTOS PRIMARIOS	Nº	6	9	13	6	5	3	10	14	6	3	14	12	15	11	9	13	4	9	8	
VALORACIÓN		9	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9	6	6	9	8	9	6	8	6	8
PRIMARIOS		0,67	1,29	1,86	0,67	0,56	0,33	1,11	1,56	0,67	0,33	1,56	2	2,5	1,22	1,13	1,44	0,67	1,13	1,13	
CATEGORIZACIÓN ESTACIONES POR DEMANDA		5	16	15	10	1	2	11	6	8	7	4	14	17	?	12	3	13	9	9	9
ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD		en obras																			
TODOS LOS ASPECTOS		en obras																			
SOLO LOS PRIMARIOS		en obras																			
VALORACIÓN		en obras																			
MUY NEGATIVO		en obras																			
NEGATIVO		en obras																			
IDÓNEO		en obras																			
ELEMENTO NO PRESENTE /NO CONSIDERADO		en obras																			

SOLO CERCANÍAS o REGIONALES
CERCANÍAS y REGIONALES
Estaciones accesibles (≤1)
Estaciones críticas (≥2)

ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD
TODOS LOS ASPECTOS
SOLO LOS PRIMARIOS
VALORACIÓN
MUY NEGATIVO
NEGATIVO
IDÓNEO
ELEMENTO NO PRESENTE /NO CONSIDERADO

LÍNEA LASARTE-HENDAIA (ACTUALIZACIÓN MARZO 2013)

MATRIZ DE CARENCIAS DE ESTACIONES ETS (LÍNEA LASARTE-HENDAIA) VALORACIÓN DOCUMENTADA ETS		PUNTOS DE INACCESIBILIDAD DE LA RED																					
		LASARTE	ERREKALDE	AÑORGA	LUGARITZ	AMARA	ANOETA	LOIOLA	INTXAURRONDO	HERRERA	PASAJA	GALTZARABORDA	REENTERIA	FANDERIA	GIARTZUN	GAINTXURIZKETA	BENTAK	BELASKOENEA	IRUN COLÓN	FICOPA	HENDAIA		
TIPOLOGÍA	ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD	CRITERIOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ACCESOS	1. Itinerario peatonal exterior acera, rebajes, carretera, tráfico	S	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	
	2. Acceso al equipamiento puertas, rampas, escaleras...	S	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	
EN EL ANDÉN	3. Acceso al andén puertas, rampas, escaleras...	F	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	4. Desplazamiento interior puertas, obstáculos, pavimento, señal, guía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	
	5. Mostradores, taquillas adaptadas	F	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	
	6. Mobiliario adaptado asientos, máquinas autoventa,...	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7. Aseos adaptados	F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	8. Sistemas de info-comunicación teleindicadores, paneles, megafonía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	9. Pavimento exterior compacto duro, antiderrapante	F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	10. Señalización de seguridad bandas cromáticas, botoneras	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	11. Desplazamiento entre andenes rampas, ascensores, señalización guía	F	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	12. Accesibilidad andén-vehículo-andén separación horizontal-vertical	S	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL			2	7	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	15	5	7	4	4	8
	Nº			8	6	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	6	9	8	9	6	8
PRIMARIOS			0,3	1,2	0	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,3	2,5	0,6	0,9	0,4	0,7	1	
CATEGORIZACIÓN POR DEMANDA (DATOS EUSKOTREN 2012)			4	17	16	10	1	2	14	7	9	6	5	11	13	19	12	15	3	18	8	8	

SOLO CERCANÍAS o REGIONALES
CERCANÍAS y REGIONALES

Estaciones accesibles (menor o igual que 1)
Estaciones críticas (mayor o igual que 2)

DATOS ANTIGUOS (PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN)

VALORACIÓN	
MUY NEGATIVO	2
NEGATIVO	1
IDÓNEO	0
ELEMENTO NO PRESENTE /NO CONSIDERADO	

LÍNEA AMOREBIETA-BERMEO

MATRIZ DE CARENCIAS DE ESTACIONES ETS-EUSKOTREN		CORREDOR URDAIBAI																																								
		BERMEO	MUNDAKA	ITXASPEGI - SUKARRIETA	BUSTURIA AXPE	SAN CRISTOBAL	BUSTURIA	FORUA	GERNIKA - INSTTUTO - GERNIKA	GERNIKA	LURGORI - GERNIKA	MUXIKA	ZUGASTETA - MUXIKA	AMOREBIETA - GERALEKUA	LEMOA	BEDIA	USANSOLO - GALDAKAO	ZUHATZU - GALDAKAO	ARIZ - BASAURI	ETXEBARRI	BOLUETA	ATXURI BILBAO																				
TIPOLOGÍA	ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD	PUNTOS DE INACCESIBILIDAD DE LA RED																																								
ACCESOS	1. Itinerario peatonal exterior acera, rebajes, carretera, tráfico	S	0	1	1	1	1	1	2	0	0	1	2	2	1	0	1	0	1	0	1	1	0	2	0	0																
	2. Acceso al equipamiento puertas, rampas, escaleras...	F	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0															
	3. Acceso al andén puertas, rampas, escaleras...	S	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	0	0	0														
EN EL EQUIPAMIENTO	4. Desplazamiento interior puertas, obstáculos, pavimento, señal. Guía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0															
	5. Mostradores, taquillas adaptadas	F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0															
	6. Mobiliario adaptado asientos, máquinas autoventa...	F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0															
	7. Aseos adaptados	F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0														
	8. Sistemas de info-comunicación teleindicadores, paneles, megafonía	F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0														
EN EL ANDÉN	9. Pavimento exterior compacto, duro, antideslizante	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0														
	10. Señalización de seguridad bandas cromáticas, botoneras	F	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	0	2	0	1	1	1	1	0	0													
	11. Desplazamiento entre andenes rampas, ascensores, señalización guía	S	0	0	2	0	2	2	2	1	0	0	2	2	2	1	0	2	0	1	0	2	0	1	1	1	1	0	0													
	12. Accesibilidad andén-vehículo-andén separación horizontal-vertical	F	0	0	2	0	2	2	2	1	0	0	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0												
	TOTAL 1	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1												
	TOTAL 2	Nº	11	15	17	9	15	14	8	8	11	17	21	17	5	19	12	21	15	7	11	6	12	9	10	7	7	12	7	8	8	12	8	11	10	8	10	12	12			
	VALORACIÓN	Nº	0,92	1,67	1,7	1,29	2,14	2	1,14	0,67	1,57	2,43	2,63	2,13	0,42	2,38	1,09	2,1	1,88	0,7	0,92	0,5	6	13	15	7	13	12	6	5	9	15	19	15	3	17	10	19	13	5	8	3
	VALORACIÓN PRIMARIOS	Nº	9	8	9	6	6	6	6	9	6	6	6	7	7	9	7	9	7	9	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
	VALORACIÓN ESTACIONES POR DEMANDA	Nº	0,67	1,63	1,67	1,17	2,17	2	1	0,56	1,5	2,5	2,71	2,14	0,33	2,43	1,11	2,11	1,86	0,56	0,89	0,33	3	8	12	20	14	17	15	5	13	18	16	9	6	19	4	11	7	10	2	1

SOLO CERCANÍAS o REGIONALES
 CERCANÍAS y REGIONALES
 Estaciones accesibles (≤ 1)
 Estaciones críticas (≥ 2)

ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD	TODOS LOS ASPECTOS	SOLO LOS PRIMARIOS
VALORACIÓN	MUY NEGATIVO	NEGATIVO
	2	1
	IDONEO	0
	ELEMENTO NO PRESENTE /NO CONSIDERADO	

LÍNEA AMOREBIETA-BERMEO (ACTUALIZACIÓN MARZO 2013)																							
MATRIZ DE CARENCIAS DE ESTACIONES ETS (LÍNEA AMOREBIETA-BERMEO) VALORACIÓN DOCUMENTADA ETS		PUNTOS DE INACCESIBILIDAD DE LA RED																					
TIPOLOGÍA	ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD	CRITERIOS	BERMEO	MUNDAKA	ITXASPegi	SAN KRISTOBAL	FORUA	INSTITUTO	GERNIKA	LURGORRI	MUXIKA	ZUGASTIETA	AMOREBIETA GFR.	LEMOA	BEDIA	USANSOLO	ZUHATZU	ARIZ	ETXEBARRI	BOLUETA	ATXURI		
ACCESOS	1. Itinerario peatonal exterior acera, rebajes, carretera, tráfico	S	0	1	0	0	1	2	0	0	1	1	2	0	0	1	0	1	1	0	2	0	
		F	0	1	0	1	2	0	0	0	1	1	2	0	0	2	0	1	1	1	0	2	0
ACCESOS	2. Acceso al equipamiento puertas, rampas, escaleras...	S	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
		F	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
ACCESOS	3. Acceso al andén puertas, rampas, escaleras...	S	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	
		F	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	1	0	1	1	2	0	0	
EN EL EQUIPAMIENTO	4. Desplazamiento interior puertas, obstáculos, pavimento, señal, guía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		F	0	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
EN EL ANDÉN	5. Mostradores, taquillas adaptadas	S																					
		F																					
EN EL ANDÉN	6. Mobiliario adaptado asientos, máquinas autoventa...	S																					
		F																					
EN EL ANDÉN	7. Aseos adaptados	S																					
		F																					
EN EL ANDÉN	8. Sistemas de info-comunicación teleindicadores, paneles, megafonía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		F	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0
EN EL ANDÉN	9. Pavimento exterior compacto duro, antidiluzante	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EN EL ANDÉN	10. Señalización de seguridad bandas cromáticas, botoneras	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EN EL ANDÉN	11. Desplazamiento entre andenes rampas, ascensores, señalización guía	S																					
		F																					
EN EL ANDÉN	12. Accesibilidad andén-vehículo-andén separación horizontal-vertical	S	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
		F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
TOTAL			2	10	10	3	11	10	3	2	7	17	14	1	0	14	1	14	8	1	6	0	
Nº PRIMARIOS			8	8	9	6	6	6	6	9	6	9	7	6	9	7	9	9	7	9	9	9	
PRIMARIOS			0,3	1,3	1,1	0,5	1,8	1,7	0,5	0,2	1,2	1,9	2	0,2	0	2	0,1	1,6	1,1	0,1	0,7	0	
CATEGORIZACION POR DEMANDA (DATOS EUSKOTREN 2012)			3	7	7	13	14	16	17	15	4	12	18	20	8	6	19	5	11	9	10	2	1

SOLO CERCANÍAS o REGIONALES
CERCANÍAS y REGIONALES

Estaciones accesibles (menor o igual que 1)
Estaciones críticas (mayor o igual que 2)

DATOS ANTIGUOS (PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN)

VALORACIÓN	
MUY NEGATIVO	2
NEGATIVO	1
IDÓNEO	0
ELEMENTO NO PRESENTE /NO CONSIDERADO	

LÍNEA CASCO VIEJO-LEZAMA

MATRIZ DE CARENCIAS DE ESTACIONES ETS-EUSKOTREN		CORREDOR TXORIERRI														
		DEUSTU - BILBAO	UNIBERSITATEA - BILBAO	MATKO - BILBAO	ZUMALAKARRE BILBAO	GI - BILBAO	ZAZPI KALEAK BILBAO	OLA - SONDIKA	SONDIKA	LARRONDO - LOIU	ELOTXELERRI - LOIU	DERIO	LEKUNBIZ - ZAMUDIO	ZAMUDIO	KUTZEA - LEZAMA	LEZAMA
TIPOLOGÍA	ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD	PUNTOS DE INACCESIBILIDAD DE LA RED														
ACCESOS	1. Itinerario peatonal exterior acera, rebajes, carretera, tráfico	S	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
	2. Acceso al equipamiento puertas, rampas, escaleras,...	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3. Acceso al andén puertas, rampas, escaleras,...	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EN EL EQUIPAMIENTO	4. Desplazamiento interior puertas, obstáculos, pavimento, señal. Guía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5. Mostradores, taquillas adaptadas	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	6. Mobiliario adaptado asientos, máquinas autoventa...	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	7. Aseos adaptados	F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	8. Sistemas de info-comunicación teleindicadores, paneles, megafonía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EN EL ANDÉN	9. Pavimento exterior compacto, duro, antideslizante	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	10. Señalización de seguridad bandas cromáticas, botoneras	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	11. Desplazamiento entre andenes rampas, ascensores, señalización guía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	12. Accesibilidad andén-vehículo-andén separación horizontal-vertical	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL 1	Nº	8	14	10	22	11	13	18	10	16	10	11	9	10	8
VALORACIÓN		0,73														
TOTAL 2		Nº	5	12	7	20	9	10	16	8	14	8	9	8	7	8
VALORACIÓN		0,56														
CATEGORIZACIÓN ESTACIONES POR DEMANDA		5	11	7	9	1	14	3	8	10	2	13	4	12	6	

ESTACIONES CERRADAS

SOLO CERCANÍAS o REGIONALES
CERCANÍAS y REGIONALES
Estaciones accesibles (≤1)
Estaciones críticas (≥2)

ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD	
TODOS LOS ASPECTOS	SOLO LOS PRIMARIOS
VALORACIÓN	
MUY NEGATIVO	2
NEGATIVO	1
IDÓNEO	0
ELEMENTO NO PRESENTE /NO CONSIDERADO	

LÍNEA CASCO VIEJO-LEZAMA (ACTUALIZACIÓN MARZO 2013)																
MATRIZ DE CARENCIAS DE ESTACIONES ETS (LÍNEA CASCO VIEJO-LEZAMA) VALORACIÓN DOCUMENTADA ETS																
TIPOLOGÍA	ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD	CRITERIOS	PUNTOS DE INACCESIBILIDAD DE LA RED								LEZAMA	LA CRUZ				
			CASCO VIEJO	Ciudad Jardín	LA OLA	SONDIKA	LARRONDO	ELOTXELERRI	DERIO	LEKUNBIZ			ZAMUDIO			
ACCESOS	1. Itinerario peatonal exterior acera, rebajes, carretera, tráfico	S	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	0	0	
		F	0	2	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
ACCESOS	2. Acceso al equipamiento puertas, rampas, escaleras...	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		F	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ACCESOS	3. Acceso al andén puertas, rampas, escaleras...	S	0	1	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0
		F	0	1	1	0	2	1	0	2	1	0	2	0	1	0
EN EL EQUIPAMIENTO	4. Desplazamiento interior puertas, obstáculos, pavimento, señal, guía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
EN EL EQUIPAMIENTO	5. Mostradores, taquillas adaptadas	S	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		F	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
EN EL EQUIPAMIENTO	6. Mobiliario adaptado asientos, máquinas autoventa,...	S	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		F	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
EN EL EQUIPAMIENTO	7. Aseos adaptados	S	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		F	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
EN EL ANDÉN	8. Sistemas de info-comunicación teleindicadores, paneles, megafonía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		F	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
EN EL ANDÉN	9. Pavimento exterior compacto duro, antideslizante	S	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
		F	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
EN EL ANDÉN	10. Señalización de seguridad bandas cromáticas, botoneras	S	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
		F	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0
EN EL ANDÉN	11. Desplazamiento entre andenes rampas, ascensores, señalización guía	S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EN EL ANDÉN	12. Accesibilidad andén-vehículo-andén separación horizontal-vertical	S	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ASPECTOS PRIMARIOS			TOTAL	2	10	9	3	12	8	4	14	6	7	6		
ASPECTOS PRIMARIOS			Nº	9	9	7	9	7	6	9	6	8	7	8		
ASPECTOS PRIMARIOS			PRIMARIOS	0,2	1,1	1,3	0,3	1,7	1,3	0,4	2,3	0,8	1	0,8		
CATEGORIZACIÓN POR DEMANDA (DATOS EUSKOTREN 2012)			1	5	7	3	8	9	2	11	4	10	6			

SOLO CERCANÍAS o REGIONALES
CERCANÍAS y REGIONALES

Estaciones accesibles (menor o igual que 1)
Estaciones críticas (mayor o igual que 2)

DATOS ANTIGUOS (PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN)

VALORACIÓN	
MUY NEGATIVO	2
NEGATIVO	1
IDÓNEO	0
ELEMENTO NO PRESENTE /NO CONSIDERADO	/

4.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. Es preciso que todos los poderes públicos adopten el concepto de accesibilidad universal generando un entorno que responda a la diversidad de las necesidades del conjunto de la ciudadanía, adoptando las medidas necesarias para garantizarla en edificios, establecimientos e instalaciones de concurrencia pública, instrumentos de ordenación del territorio, planes urbanísticos y proyectos de urbanización.

Para lograr esta accesibilidad universal es importante que las Administraciones Públicas desarrollen actuaciones de sensibilización, promoción y formación dirigidas a la transformación cultural del conjunto de la sociedad en clave de igualdad de oportunidades y no discriminación y a posibilitar su mayor conocimiento sobre esta realidad, sus causas y consecuencias.

Somos conscientes de que el logro de la accesibilidad plena y la supresión de las múltiples barreras existentes precisa la movilización y asignación de recursos ingentes.

Reconocemos, por ello, que las dificultades económicas actuales obstaculizan el logro del objetivo de accesibilidad universal a corto plazo. No obstante, y considerando que los medios económicos y técnicos de las administraciones en general son especialmente escasos, resulta precisa la cooperación técnica y económica de la Administración autonómica y local.

La situación de reducción presupuestaria de las administraciones no debería traducirse en la anulación de la financiación pública dirigida a la supresión de barreras. Es conveniente, pues, un esfuerzo económico de las administraciones públicas para acometer esta labor, teniendo en cuenta que en muchos casos las obras de adaptación debieron iniciarse y concluirse con anterioridad a la actual situación de recesión.

La accesibilidad en el ámbito del transporte exige la prestación de este servicio público con vocación universal, favoreciendo el desenvolvimiento autónomo y en condiciones de igualdad de todas las personas.

Aunque son importantes los avances que se vienen produciendo en la adopción de condiciones de accesibilidad en este ámbito, subsisten en la actualidad carencias evidentes que condicionan el uso del servicio de manera universal.

Para ello será necesario seguir realizando los esfuerzos precisos para la adaptación de los modos de transporte al objetivo de accesibilidad universal, tanto en lo relativo a las nuevas infraestructuras y material móvil como a la adaptación de los ya existentes y de esta manera, y también garantizar la correcta conservación de los elementos que existan para facilitar el acceso y descenso de los modos de transporte, asegurando en todo momento que su uso resulte operativo. En este sentido, resulta necesaria la incorporación de los avances técnicos que favorezcan la accesibilidad y fácil utilización de los elementos de transporte.

4.2. Teniendo en cuenta el sobreesfuerzo que deben realizar las personas con discapacidad y sus familias para

atender a las necesidades derivadas de esa discapacidad, en nuestra opinión, en una coyuntura como la que nos encontramos de *crisis económica* los poderes públicos deben avanzar en el tratamiento de los beneficios fiscales existentes como medida de protección que ayude a disminuir situaciones de desigualdad.

4.3. La gratuidad de los medicamentos para las personas con discapacidad constituye una medida de apoyo a un colectivo especialmente dependiente de la prestación farmacéutica, que no debe quedar sometida al juego de reenvíos entre diversas normas y cuyo mantenimiento y general aplicación responden a elementales exigencias de equidad. En sentido, el Defensor del Pueblo ha dirigido al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad una Recomendación para que promueva, en coordinación con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, la reforma legal adecuada que permita, a las personas con discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento y con independencia del momento en el que la adquirieron, la exención de aportación en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud.

A su vez, la actualización ágil y frecuente del catálogo de prestaciones ortoprotésicas debiera constituir una prioridad para la mejora de la vida diaria de personas con discapacidad y que precisan de estas prestaciones.

4.4. Las administraciones públicas deben continuar con la adopción de medidas de discriminación positiva para alcanzar la igualdad material de las personas con discapacidad respecto del empleo. Para ello es necesario propiciar una mayor sensibilización social sobre sus posibilidades laborales, más allá de los mecanismos destinados específicamente para las personas con discapacidad e, igualmente, es importante avanzar en la adaptación de los lugares y puestos de trabajo, así como favorecer una línea estable de incentivos y subvenciones a tal fin. Como aportación a este respecto, debemos citar la [Recomendación General del Ararteko 4/2013, de 4 de marzo](#), sobre el establecimiento, en las normas reguladoras de las bolsas de contratación temporal, de medidas de discriminación positiva que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a aquellos puestos de trabajo que sean adecuados a sus características.

4.5. Por último, hemos de incidir en los importantes recortes que se vienen produciendo en estos últimos años en las políticas públicas de subvención dirigidas a las asociaciones del colectivo. Este hecho está repercutiendo en los servicios que las mismas prestan a sus usuarios y usuarias y que parece no van a ser asumidos por las propias administraciones públicas. Es preciso señalar que estas organizaciones realizan labores de orientación y de apoyo a nivel individualizado fundamentales para las personas con discapacidad; sirven de fuente documental y de información sobre los recursos comunitarios y específicos existentes y, a su vez, suponen una garantía en la visibilización del colectivo en los distintos ámbitos de la actividad social. Al respecto, esta institución debe insistir y defender una vez de que en tiempos de crisis, más que nunca los poderes públicos han de guiarse por los principios de derechos humanos en el diseño de sus políticas públicas.

capítulo

Capítulo 4.

Personas con enfermedades crónicas



Antecedentes



Las personas afectadas por enfermedades crónicas presentan necesidades específicas que ineludiblemente deben ser atendidas por las administraciones públicas vascas. Al tratarse de enfermedades de larga duración y, por lo general, de progresión lenta, demandan mayoritariamente una atención basada en tratamientos o cuidados distintos de los curativos propiamente dichos, centrados más bien en una perspectiva sociosanitaria que garantice la calidad de vida de estas personas, mediante el fomento de su autonomía y cuidado, la prevención del deterioro y la igualdad de trato y de oportunidades.

1.

Quejas destacadas

1.1. La falta de dispensación de un medicamento a una persona afectada por un síndrome seco de carácter grave, secundario a síndrome de Lyell, por encontrarse dicho medicamento excluido de la financiación pública –salvo para alivio de sequedad ocular en pacientes afectados de síndrome Sjögren– motivaba nuestro pronunciamiento mediante la [Resolución del Ararteko de 25 de septiembre de 2013](#), por la que se recomienda al Departamento de Salud que revise la denegación de financiación de un medicamento a una paciente que sufre la misma necesidad real que la contemplada en otra patología distinta para la que sí se financia.

Un breve análisis de esta resolución, la respuesta de la administración sanitaria a nuestra recomendación y las medidas adoptadas por esta institución, en consecuencia, se recogen en el [apartado 2.1 del capítulo II.12 de este informe](#), relativo al área de Sanidad.

1.2. La tramitación de una queja ciudadana ponía de manifiesto, una vez más, la insuficiencia de recursos especializados para personas afectadas por daño cerebral.

1.3. Algunas de las quejas relativas a las nuevas aportaciones previstas para prestaciones farmacéuticas como consecuencia de la aplicación del [Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones](#) incidían en el coste que las personas afectadas por enfermedades crónicas y pensionistas, entre otras, deberían soportar. Por su precaria situación económica, en determinadas situaciones, podría darse una dificultad efectiva que llegara a condicionar su acceso a dichas prestaciones farmacéuticas.

Entendemos que esta situación se verá corregida mediante la aplicación [Decreto 447/2013, de 19 de noviembre](#), por el que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos prescritos por personal del Sistema Sanitario de Euskadi y la [Orden de 23 de diciembre de 2013, del Consejero de Salud](#), por la que se convocan dichas ayudas para los ejercicios 2013 y 2014, instrumentos ambos que materializan uno de los principales objetivos fijados en los planes de salud de que se viene dotando nuestra administración sanitaria: la mejora de la salud de las personas más desfavorecidas y la disminución de las desigualdades sociales en este ámbito.

1.4. Este año recibíamos una queja relativa a la discordancia con el resultado de la valoración de dependencia realizada a un menor con Síndrome de Dravet, patología a la que hacíamos referencia en el [apartado 3.2.2 del capítulo III.4 del informe del pasado año](#). La preocupación de esta institución ante los resultados que arroja la aplicación del actual baremo de valoración y la percepción –manifestada por las y los profesionales sanitarios o del trabajo social de la red pública, con los que tenemos oportunidad de contrastar

nuestra información– sobre gradaciones difícilmente comprensibles a la vista de las necesidades de apoyo y supervisión de las personas valoradas, se aborda de manera más extensa en el [capítulo III.11. de este informe](#) relativo a las personas mayores y personas en situación de dependencia.

1.5. Resolución del Ararteko, de 19 de febrero de 2013, por la que se recomienda al Departamento de Medio Ambiente de la Diputación Foral de Álava que valore el interés público de una edificación para el tratamiento temporal de una persona afectada por el síndrome de la Sensibilidad Química Múltiple en un terreno clasificado como suelo no urbanizable. El análisis de la reclamación que dio origen a dicha resolución se realiza en el [apartado 2.1. del capítulo II.15 relativo al área de urbanismo](#).

2.4. A pesar de la proyectada inclusión de cinco nuevas enfermedades –Homocitinuria, Enfermedad de Jarabe de Arce (MSUD), Aciduria Glutámica tipo 1 (GAI), aciduria isovalérica y la Deficiencia de Acil COA deshidrogenada de ácidos grasos de cadena larga (LCHADD)– en el [Programa de Cribado Neonatal de Osakidetza](#), a partir de enero de 2013, esta inclusión no se ha materializado en la práctica. El departamento nos informa que se encuentra prevista para febrero de 2014.

2.

Contexto normativo y social

2.1. Las principales novedades normativas se han dado en el ámbito general de la sanidad pública ([Decreto 447/2013, de 19 de noviembre](#), por el que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos prescritos por personal del Sistema Sanitario de Euskadi, la Orden de 23 de diciembre de 2013, del Consejero de Salud, por la que se convocan dichas ayudas para los ejercicios 2013 y 2014, y la [Orden de 4 de julio de 2013 del Consejero de Salud](#), por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de la asistencia sanitaria en la Comunidad Autónoma de Euskadi a las personas que no tienen la condición de aseguradas ni de beneficiarias del Sistema Nacional de Salud, y se regula el documento identificativo y el procedimiento para su emisión) por lo que su análisis se realiza en el apartado 3 del capítulo [II.12. relativo al área de Sanidad](#).

2.2. [Decreto 473/2013, de 30 de diciembre](#), de creación y funcionamiento del Registro de Enfermedades Raras de la Comunidad Autónoma de Euskadi. La creación de este registro constituía uno de los objetivos del [Plan de Acción de la Estrategia de Enfermedades Raras en la CAPV](#) (conjunto de medidas orientadas al mejor conocimiento, atención y coordinación en enfermedades raras (EERR) de la CAPV y basado en el Plan de Trabajo 2011/2012 presentado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad con relación a la [Estrategia en Enfermedades Raras del Sistema Nacional de Salud](#)).

2.3. Continúa vigente el sistema [Historial Dosimétrico](#) consistente en un registro de exposiciones a las radiaciones ionizantes (y, por tanto, no inocuas) que determinadas pruebas diagnósticas conllevan, el cual permite arbitrar medidas de prevención y evitación de exposiciones innecesarias.

3.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

A continuación describiremos las principales actuaciones desarrolladas por la institución durante el año 2013:

3.1. Seguimiento de la Estrategia para afrontar el reto de la cronicidad en Euskadi

Como venimos informando desde 2010, este instrumento impulsado por nuestra administración sanitaria pretende mejorar la atención ofrecida a estas personas mediante sus 14 proyectos estratégicos. La evolución de estos proyectos correspondiente al período 2010-2012 se recoge en el documento [Compartiendo el avance de la estrategia de cronicidad](#). En 2013 nos hemos interesado ante el Departamento de Salud por los avances registrados en las siguientes áreas:

3.1.1. Ayudas dirigidas a entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro que desarrollen sus actividades en el País Vasco y que estén orientadas a la mejora de la calidad de vida de colectivos de personas enfermas y sus familias.

Continúa convocándose esta línea de ayudas (este año mediante la [Orden de 3 de julio de 2013](#)) que resulta de extraordinaria importancia por cuanto que favorece el apoyo a los colectivos de personas afectadas por alguna enfermedad, en el desarrollo de habilidades y recursos para el autocuidado y la autonomía; la atención a sus necesidades sociosanitarias y el conocimiento e información sobre la enfermedad, sus factores de riesgo y los hábitos de vida más adecuados, por parte de las personas afectadas y sus familias.

La dotación presupuestaria se mantiene este año en 300.000 euros. Mediante la [Resolución de 12 de noviembre de 2013](#), se conceden ayudas a 99 proyectos presentados por 62 asociaciones.

3.1.2. Logros alcanzados con relación a las medidas adoptadas para favorecer la responsabilidad y autonomía del/a paciente.

El Departamento de Salud del Gobierno Vasco, en colaboración con Osakidetza, ha creado en 2013 *Osasun Eskola* (OE). Se trata de un servicio que ofrece información y formación a pacientes, personas cuidadoras y ciudadanía, con el fin de lograr una actitud de corresponsabilidad en torno a la salud y la enfermedad.

El Departamento nos informa de que en la actualidad el Programa *Paziente Bizia-Paciente Activo* cuenta con 20 profesionales y 1 paciente capacitados/as en la “metodología Stanford”, así como 103 formadores (profesionales y pacientes) para impartir los cursos. El programa pretende informar y formar en habilidades sobre autocuidados y manejo de la enfermedad. Mediante los talleres que se organizan se persigue que el/a paciente crónico/a comprenda mejor su enfermedad y se haga responsable de su salud. Los cursos son impartidos por personas con enfermedades crónicas o cuidadoras, que han vivido las mismas experiencias y dificultades que el resto del grupo desde el punto de vista físico, psicológico y social. A 31 de diciembre de 2013 se nos señala que se han realizado 123 cursos activando a 1.501 pacientes.

Por lo que se refiere a la formación continua de las y los profesionales de Osakidetza sobre técnicas para educar a las y los pacientes en el manejo de su enfermedad y en la toma de decisiones compartidas, el Departamento nos da cuenta de las 162 actividades formativas en las que han participado 7.943 profesionales.

También nos reseña las 120 actividades de salud comunitaria relacionadas con la educación grupal (deshabitación tabáquica, diabetes, etc.) realizadas, así como la relevancia de los planes de cuidados al alta mediante los que se pretende informar y formar al/a paciente y la familia sobre los signos de alarma, las medidas que han de adoptarse en primera instancia y hábitos recomendables (alimentarios, higiénicos, de actividad física, posturales, etc.).

3.1.3. Principales avances en la garantía del continuo asistencial para la persona con enfermedad crónica.

El Departamento nos informa que, en el ámbito de las actuaciones estructurales dirigidas a tal fin, se están creando las Organizaciones Sanitarias Integradas (OSI) que suponen la agrupación de diferentes organizaciones asistenciales (hospital junto con sus centros de referencia de atención primaria) en una única organización sanitaria. Cinco de ellas se encuentran ya en marcha: OSI Bidasoa, OSI Alto Deba, OSI Bajo Deba y OSI Goierri Urola; 3 comenzarán a funcionar en enero de 2014: OSI San Eloy Baracaldo-Sestao, OSI Barrualde y OSI Bilbao Basurto; 3 comenzarán su proceso de integración en 2014: OSI Tolosaldea, OSI Gipuzkoa y OSI Araba y 2 lo harán en 2015: OSI Ezkerraldea y OSI Uribe.

Por lo que se refiere a las actuaciones asistenciales encaminadas a garantizar la continuidad asistencial, de acuerdo con la información facilitada por la administración sanitaria, destacamos:

- Creación de cuatro rutas asistenciales: paciente pluripatológico (PPP); diabetes; enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC); e insuficiencia cardiaca (IC) en las que se describen la secuencia de los actos, los agentes que los ejecutan y las responsabilidades de cada actuación.

- Incorporación de nuevas competencias profesionales: médico/a especialista de referencia, enfermera de práctica avanzada (EPA) y enfermera de enlace hospitalario.
- La coordinación sociosanitaria integrada por médicos/as y enfermeras/os de atención primaria y trabajadores/as sociales provenientes tanto del entorno de Osakidetza como del ámbito social.
- Osarean, como elemento tecnológico que aporta la asistencia no presencial complementaria a la actividad presencial (seguimiento de la medicación, realizando preguntas de confort, controlando y gestionando las alertas que se producen en los pacientes crónicos complejos monitorizados en su domicilio, etc.).
- Osabide global (historia clínica unificada) que permite acceder a toda la información clínica del/a paciente y las consultas no presenciales entre el/la profesional de Atención Primaria y el/la médico/a de referencia en el ámbito hospitalario, entre otras funcionalidades.
- Planes de Continuidad Asistencial con la correspondiente valoración integral del/a paciente hospitalizado, un plan de tratamiento y de cuidados al alta y la formación de pacientes y familiares que favorezca la autogestión de la enfermedad.

Se nos informa que se está trabajando otras rutas concernientes a diferentes especialidades, como las relativas a cuidados paliativos, enfermedad renal, neurológica, digestiva, patología oncológica, dolor crónico y patología mental.

3.1.4. Valoración del programa *Kronikoen Sarea*, impacto y logros alcanzados.

En nuestro informe anual de 2011 describíamos este proyecto de red social que incluye a las personas que viven con una enfermedad crónica, y a las que las acompañan y cuidan, con el propósito de mejorar la calidad de vida de todas ellas. Indicábamos que se proponía constituir un modo sencillo y rápido de participación que favoreciera el empoderamiento, el aprendizaje mutuo, la gestión de las emociones y la interacción basada en la afinidad.

El Departamento de Salud nos indica que a fecha 31/12/2013 cuenta con 1.637 personas usuarias registradas, con una continua pero lenta tendencia de crecimiento.

Su impacto en calidad de vida y capacidad de afrontamiento de la enfermedad ha sido evaluado por Deusto Research y BIOEF: la valoración que hacen las personas usuarias es positiva, el 81% la recomendarían a otras personas; el perfil de persona usuaria es más joven (edad media 45 años) y de mayor formación que la media de pacientes crónicos/as en Euskadi; el 67,2% de las personas usuarias son mujeres; las personas participantes valoran especialmente la capacidad de apoyar y de recibir apoyo mediante esta red, así como de gestionar la privacidad en la misma.

El Departamento considera que cumple el objetivo para el cual fue creado y admite la existencia de áreas de mejora: *“conseguir un mayor número de usuarios, involucrar de forma más activa a los existentes (como en otras redes sociales, en KS hay un importante número de usuarios pasivos), enfocar las conversaciones de la red al ámbito de la salud, continuar la evaluación de la misma en base a conceptos como el*

empoderamiento o activación de pacientes y la generación de capital social relacional”.

3.1.5. Desarrollo de las nuevas competencias avanzadas de enfermería.

En el [apartado II.1 del capítulo III.4 del informe anual de 2011](#) hacíamos referencia al inicio del pilotaje de tres nuevos roles de enfermería enfocados hacia la atención integrada de la cronicidad y describíamos los objetivos que perseguía cada uno de ellos: enfermera gestora de competencias avanzadas (EGCA), enfermera gestora de continuidad (EGC) y enfermera gestora de enlace hospitalario (EGEH).

A pesar del planteamiento inicial –formación de un total de 300 enfermeras hasta 2013– la situación actual es la siguiente:

- 42 profesionales realizan las competencias de EGEH en el conjunto hospitales de Osakidetza.
- 78 profesionales desempeñan las competencias de EGC en el ámbito de la Atención Primaria.
- 59 profesionales con competencias EGCA en el ámbito de atención primaria.

3.2. Seguimiento del informe extraordinario Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos

Este año nos hemos interesado ante el Departamento de Salud por los principales avances registrados en torno a la materialización del [Documento Marco para la Elaboración de las Directrices de la Atención Sociosanitaria en la CAPV](#), aprobado por el Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria el 28 de febrero de 2011.

Se nos informa que este Consejo aprobó el 3 de julio de 2013, las cinco líneas estratégicas en atención sociosanitaria de la CAPV:

- Definición de una Cartera de Servicios Sociosanitarios.
- Implantación de un Sistema de Información y Comunicación Sociosanitario.
- Formalización de Acuerdos Sociosanitarios entre Sectores.
- Plan de Desarrollo en Colectivos Diana.
- Impulso de la Formación, Innovación y Transferencia de Conocimiento.

En el plano institucional, el Departamento nos indica que, en 2013, se ha puesto en marcha la comisión de trabajo para la redacción de la cartera de servicios sociosanitarios; la que elaborará los mapas sociosanitarios de cada territorio y de la CAPV y la correspondiente a la implantación de una estructura común para los planes operativos territoriales. Nos señala también que el expediente de aprobación del Decreto de Intervención Integral en Atención Temprana se encuentra en una fase muy avanzada.

Alude a los ámbitos en los que actualmente el desarrollo de la atención sociosanitaria se hace patente para la ciudadanía:

- Actuaciones coordinadas entre los espacios social y sanitario, ya formalizadas en los diversos protocolos de coordinación sociosanitaria entre atención primaria de salud, servicios sociales municipales de base y servicios sociales forales, entre los que destaca los Protocolos de Comarca Donostialdea, Ayuntamiento de Donostia y Diputación Foral de Gipuzkoa; Comarca Araba y Ayuntamiento de Vitoria; Comarca Uribe, 27 municipios de la Comarca Uribe y Diputación foral de Bizkaia. Según se nos informa *“estos protocolos, sitúan el sector de personas mayores y dependientes, tanto los que viven en su casa como en residencias, en el punto de mira”.*
- La implantación progresiva del modelo de atención temprana de los 0 a los 6 años para niños y niñas con necesidades especiales (Proceso de atención integral a niños y niñas con necesidades especiales, PAINNE, entre Hospital de Basurto y Comarca Bilbao, Departamento de Educación, Diputación Foral de Bizkaia y Ayuntamiento de Bilbao).
- Primeros pasos para introducir la historia clínica informatizada de Osakidetza en los centros residenciales de personas mayores. Nos indica que se está trabajando *“en la interoperabilidad de ambos contextos a través del desarrollo y validación de un instrumento común de valoración integral para la planificación de cuidados sociosanitarios de la población diana, que permita el acceso equitativo a todos los recursos sociosanitarios y defina la ruta sociosanitaria a seguir”.* En este sentido, añade que actualmente se está desplegando la fase piloto que incluye la formación y la utilización de la herramienta por parte de 50 profesionales del ámbito sanitario y social.

Define como colectivos diana “las personas con trastorno mental, las personas en situación de dependencia, las personas con discapacidad, las personas en situación o riesgo de exclusión, las personas en situación o riesgo de desprotección, los niños y niñas con necesidades especiales o colectivos pequeños pero sensibles como las personas con enfermedades raras”.

Nos informa que en la reunión celebrada por el Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria el 26 de diciembre de 2013 se presentó una información actualizada de los avances producidos en el 2013. Dado que en el momento de redacción de este informe el acta de dicha reunión no se encuentra aprobada, su análisis habrá de realizarse en 2014.

3.3. Seguimiento de la atención prestada a personas afectadas de linfedemas primarios y secundarios

Para contextualizar las actuaciones del Ararteko en este ámbito conviene remitirnos al contenido del [apartado IV.2 del capítulo III.4 del informe al Parlamento de 2010](#), [apartado III.1 del capítulo III.4 del informe de 2011](#) y [apartado 3.1.1 del capítulo III.4 de informe de 2012](#).

Este año hemos insistido ante el Departamento de Salud sobre la necesidad de tener en cuenta las propuestas que realizaba el colectivo de personas afectadas, con el fin de prevenir esta condición progresiva y crónica, cuyo grado más

avanzado y grave se conoce como elefantiasis, así como la conveniencia de observar la guía de práctica clínica europea [Best Practice Guide for the Management of Lymphedema](#), utilizada en la actualidad por los distintos países de nuestro entorno.

El colectivo nos ha trasladado que registra avances significativos en la atención al linfedema secundario, no así en la dispensada al linfedema primario. Subraya la necesidad de sufragar desde el sistema público de salud las medias y dediles precisos en cantidad superior a la actualmente ofrecida, incrementar el número de sesiones de drenaje linfático efectuado por profesionales cualificados y garantizar el seguimiento y tratamiento en los casos de linfedema primario.

3.4. Seguimiento de la atención prestada a personas con enfermedades de sensibilización central: fibromialgia (FBM), fatiga crónica (FC), sensibilidad química múltiple (SQM) y electrohipersensibilidad (EHS)

3.4.1. Para contextualizar las actuaciones del Ararteko en este ámbito conviene remitirnos al contenido del [apartado III.5 del capítulo III.4, del informe al Parlamento Vasco de 2011](#) y a los [apartados 3.1.2 y 3.2.1 del capítulo III.4, del informe al Parlamento Vasco de 2012](#).

3.4.2. El pasado año aludíamos a los avances registrados con relación a la atención a las personas con **fibromialgia** y la **fatiga crónica**, fundamentalmente en aspectos relativos a la aplicación de protocolos de actuación, formación de profesionales y participación de pacientes.

A pesar de ello, a finales de año hemos conocido ciertas circunstancias relativas a la deriva que pudiera estar tomando la formación que se está dando a las y los profesionales sanitarios que, de confirmarse, exigirían actuaciones urgentes por parte del Departamento. De acuerdo con las informaciones recabadas por parte del tejido asociativo y diversas personas afectadas, la formación que se está impartiendo no sería coherente con la estrategia de la cronicidad adoptada por la administración sanitaria vasca ni con las directrices establecidas en la [Guía sobre Fibromialgia](#) del Ministerio de Sanidad, Políticas Sociales e Igualdad, publicada en 2011. El expediente de queja iniciado con tal motivo se encuentra en fase de tramitación al momento de redactar esta memoria.

Precisamente, el fomento de la formación de las y los profesionales sanitarios junto a la profundización en el diseño y difusión de guías clínicas, la necesaria coordinación entre la atención primaria y la especializada y el apoyo a las asociaciones de personas afectadas por estas enfermedades son las principales cuestiones sobre las que este año ha incidido el Parlamento Vasco en su [Proposición no de Ley 120/2013](#), sobre actuaciones en relación con la fibromialgia y síndrome de fatiga crónica.

3.4.3. Con relación a las **personas afectadas de sensibilidad química múltiple (SQM)**, personas cuyo sistema

inmunológico y sistema endocrinológico no permiten la exposición a productos químicos, fragancias, etc., ni en niveles comúnmente tolerados por la mayoría de las personas, bajo riesgo de poner en grave peligro su salud, a la vista de los escasos avances registrados en su atención y considerando su situación como extremadamente preocupante, decidimos trasladar al Departamento de Salud una serie de consideraciones que exponemos a continuación.

Las personas afectadas de SQM, al igual que las personas afectadas por otras patologías, tienen garantizado el acceso a las prestaciones definidas en la normativa vigente que establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud (SNS) y el procedimiento para su actualización, siendo los recursos con los que se facilitan estas prestaciones competencia de las Comunidades Autónomas.

Esa normativa define ampliamente el contenido de dicha cartera de servicios comunes, con el fin de garantizar la atención integral y la continuidad de la asistencia prestada a la persona usuaria independientemente del nivel asistencial en el que se le atiende, junto con una mayor coordinación entre la atención primaria y la especializada. Ello es un aspecto fundamental para una mayor eficacia en el abordaje de patologías que por sus características, necesitan de la concurrencia de ambos niveles, como es el caso de la SQM.

Tras la constitución por parte del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad de un grupo de trabajo experto sobre SQM, liderado por la Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud, representantes de dicho Ministerio; Instituto de Salud Carlos III, dependiente del Ministerio de Ciencia e Innovación; sociedades científicas y personas expertas, han trabajado de forma conjunta, y en función de la mejor evidencia científica disponible, para entre otros objetivos, elaborar un [“documento de consenso”](#) sobre atención sanitaria a las personas con Sensibilidad Química Múltiple, como instrumento de mejora de la calidad y equidad en la atención de esta patología dentro del SNS, acorde con los planteamientos estratégicos que establece el Plan de Calidad del SNS.

El documento aborda los conocimientos actuales sobre el comportamiento epidemiológico de esta enfermedad, sus manifestaciones clínicas y fisiológicas, diagnóstico y abordaje terapéutico, así como su impacto físico, psicológico y social, proponiendo medidas de prevención y cuidados, tanto por parte de profesionales de los servicios sanitarios como de las personas que lo sufren, con el fin de favorecer el control sobre su salud y la mejora de su calidad de vida.

El análisis que venimos realizando desde 2011 con relación a la atención dispensada en la CAPV a las personas afectadas por SQM y las políticas de salud pública implantadas, nos permite señalar una serie de lagunas y sus correspondientes áreas de mejora:

3.4.3.1. El sistema vasco de salud no cuenta con profesionales especializados para atender a las personas afectadas por sensibilidad química múltiple e intoxicación por mercurio. Ello impide el adecuado diagnóstico y establecimiento de los correspondientes tratamientos. Ello genera además un peregrinaje de un especialista a otro que resulta preocupante.

Se registra, en general, un desconocimiento sobre las patologías ambientales en el personal sanitario. Desde el

Departamento no parecen ofrecerse a los/las profesionales herramientas de consulta y guía sobre la cuestión.

Junto al **impulso de la formación** básica –aspectos generales y conocimiento de contraindicaciones– de las y los facultativos de atención primaria y la **especialización de profesionales** (con el fin de centralizar en ellos la futura atención), es preciso que, entretanto, las **vías de remisión** al servicio adecuado o de **reintegro** de los gastos generados como consecuencia de la atención dispensada por centro privado se realicen **sin demoras y con la debida información** a los/as pacientes.

3.4.3.2. Se hace necesario contar con un **protocolo hospitalario** para posibles ingresos, así como **protocolos de atención en servicios de urgencias** con el fin de reducir la exposición de las personas afectadas a los agentes desencadenantes/sensibilizantes, y la habilitación de espacios dirigidos a su atención urgente. En este sentido, podrían servirnos de referencia las *Recomanacions de bona pràctica clínica sobre l'atenció als serveis d'urgències hospitalàries dels afectats de sensibilitat química múltiple* de la administración sanitaria catalana.

3.4.3.3. Las personas afectadas reclaman la **incorporación de la analítica de micronutrientes eritrocitarios** por cuanto que permite revelar el estatus funcional de nutrientes de la persona afectada durante un período más largo que las pruebas convencionales de suero.

3.4.3.4. Se registra una falta de **cobertura de productos indispensables para su salud** –mascarillas especiales, filtros de aire y agua, suplementos nutricionales, etc.–.

3.4.3.5. Se hace precisa la **inclusión** de la SQM en la **estrategia de atención a pacientes crónicos/as de Osakidetza**.

3.4.3.6. Es necesario ampliar la **información ofrecida desde Osakidetza al público en general** mediante la utilización de las nuevas tecnologías, especialmente si tenemos en cuenta que el grado de aislamiento que padecen estas personas por sus dificultades –en los casos más graves, imposibilidad– para salir de sus viviendas convierte estas herramientas en su principal vía de comunicación e información. La página del Instituto Catalán de Salud incluye [información sobre SQM](#). En la web de Osakidetza no hemos encontrado ninguna referencia al tema.

3.4.3.7. Es preciso **habilitar espacios libres de agentes desencadenantes** en centros sanitarios, sociales y educativos, medios de transporte, etc. así como de crear zonas blancas en lugares públicos.

Las personas afectadas de SQM denuncian no poder permanecer en un hospital, acudir a urgencias, superar una cirugía con anestesia o ser tratados de otras enfermedades en ninguna de las instalaciones de Osakidetza. En este sentido sería conveniente conocer los proyectos de la Academia Europea de Medicina Ambiental para la creación de zonas blancas en hospitales para enfermos/as de SQM.

3.4.3.8. Favorecer medidas encaminadas a la **protección del medio ambiente** en el seno de las políticas de prevención de la salud pública: problemas con las fumigaciones, pulverizaciones aéreas, pesticidas y productos de limpieza de las ciudades.

3.4.4. En 2013, las actuaciones relativas a la atención de las **personas con electrohipersensibilidad** se han situado en el ámbito de la protección del medio ambiente frente a la contaminación electromagnética proveniente de antenas de telefonía móvil y redes wifi. Hemos incidido en la necesidad de gestionar el riesgo que genera para la salud pública la exposición a los diferentes campos electromagnéticos y la conveniencia de aplicar el principio de precaución. Así, podemos destacar:

- El pronunciamiento emitido por esta institución en el marco de la polémica en torno a los campos electromagnéticos producidos por las conexiones inalámbricas mediante wifi de los ordenadores utilizados por el **programa Eskola 2.0** del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco (**Resolución del Ararteko de 4 de abril de 2013**).
- La **Resolución del Ararteko de 12 de diciembre de 2013**, sobre el control municipal de varias instalaciones de estaciones bases de telefonía móvil en el término municipal de Donostia-San Sebastián.

El ararteko compareció ante la Comisión de Medio Ambiente y Política Territorial del Parlamento Vasco, para exponer su **opinión sobre la contaminación electromagnética derivada de las estaciones de telefonía móvil y sobre la propuesta de un marco regulador propio**. En opinión de esta institución las administraciones públicas vascas disponen de competencias para intervenir en torno a las instalaciones de telefonía móvil con base a sus competencias de ordenación del territorio y protección del medio ambiente.

El análisis de estas cuestiones se realiza de manera más detallada en el [capítulo II.6 relativo al área de medio ambiente](#).

4.

Reuniones con administraciones e instituciones

4.1. Viceconsejería de Salud y Coordinación Sociosanitaria del Departamento de Salud (Gobierno Vasco)

Los asuntos que se abordaron tuvieron que ver con la atención a personas afectadas de linfedemas primarios y secundarios y personas con sensibilidad química múltiple.

La actitud del Departamento ha sido receptiva, mostrando su disponibilidad para el análisis de las cuestiones planteadas.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. Las medidas adoptadas por el Departamento de Salud, destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos, tienen una incidencia positiva en el acceso a las prestaciones farmacéuticas por parte de las y los pacientes crónicos, lo que contribuye a la disminución de las desigualdades sociales en el ámbito de la salud.

5.2. Resulta necesario que los poderes públicos vascos, en un ejercicio de colaboración interinstitucional, adopten medidas urgentes para hacer frente a posibles situaciones de desatención sociosanitaria de pacientes crónicos, como consecuencia de la aplicación del Baremo de Valoración de la Dependencia establecido en el ámbito estatal, cuya entrada en vigor tuvo lugar en febrero de 2012.

5.3. La materialización de las previsiones relativas a la necesaria ampliación del programa de cribado neonatal está registrando una cierta ralentización que ha de ser superada.

5.4. Es preciso intensificar el apoyo institucional a las entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro que persiguen la mejora de la calidad de vida de las personas con enfermedad crónica y sus familias, por su demostrada eficacia en la promoción del autocuidado, la autonomía y el empoderamiento de las personas afectadas y su entorno familiar y social, así como por la labor de formación, información y apoyo psicológico que desarrollan. Junto a la toma en consideración de sus propuestas, el apoyo a sus iniciativas y el incremento de las dotaciones presupuestarias, la estabilidad y continuidad de los servicios y programas que lideran ha de verse garantizada mediante la publicación y resolución de las convocatorias en los primeros meses del año, así como mediante el impulso de vías de ayuda y colaboración que superen el reducido marco temporal del año presupuestario y ofrezcan una mayor seguridad (créditos de compromiso plurianual, convenios a medio plazo, etc.).

5.5. La elaboración de planes de cuidados al alta y programas como *Osasun Eskola* (OE) o *Paziente Bizia-Paciente Activo* contribuyen a favorecer el manejo de la enfermedad en pacientes crónicos/as.

5.6. Registramos avances en la garantía del continuo asistencial mediante la creación de las *Organizaciones*

Sanitarias Integradas, la elaboración de rutas asistenciales, la incorporación de nuevas competencias profesionales y la utilización de planes de continuidad asistencial.

Consideramos necesario intensificar la labor de formación del personal sanitario en los nuevos roles de enfermería enfocados hacia la atención integrada de la cronicidad: enfermera gestora de competencias avanzadas (EGCA), enfermera gestora de continuidad (EGC) y enfermera gestora de enlace hospitalario (EGEH).

5.7. Pese al tímido impacto del Programa Kronikoen Sarea es de reseñar que sus personas usuarias lo valoran de manera positiva, fundamentalmente por la posibilidad de ofrecer y recibir apoyo, y sus características de privacidad.

5.8. Las personas con daño cerebral adquirido se enfrentan a una insuficiencia de recursos que exige, por parte de nuestras administraciones públicas, la puesta en marcha de nuevos dispositivos y la estabilidad y continuidad de los existentes.

5.9. Es preciso incidir en la necesidad de adoptar medidas con relación a la atención de las personas con sensibilidad química múltiple. Se trata de miembros de pleno derecho de la comunidad a la que pertenecen, lo que obliga a los poderes públicos a garantizar las condiciones que posibiliten un efectivo ejercicio de los derechos de los que son titulares.

Su problemática –grave, incapacitante en muchos casos e injustificadamente desconocida– ha de aflorar para generar espacios de reflexión y adopción de las medidas oportunas.

Es preciso que las administraciones concernidas ofrezcan una atención integral en los ámbitos sanitario y social; favorezcan la adquisición de productos de apoyo; garanticen la formación de las y los profesionales de los servicios públicos de atención directa; favorezcan la prevención; investiguen sobre su etiología y tratamiento; favorezcan la protección y mejora del medio ambiente, así como la creación de espacios blancos y contemplen en sus actuaciones los principios de precaución, transparencia e información ambiental, entre otras medidas.

5.10. Aun cuando hemos de reconocer que se han dado importantes pasos en el desarrollo del espacio sociosanitario, concluimos que debe abordarse de manera urgente la homogeneización del desarrollo de los recursos sociosanitarios en los tres territorios históricos, la coordinación sociosanitaria en Atención Primaria mediante equipos interdisciplinarios, la generación de un marco normativo común y la implantación de un sistema de información compartida.

capítulo

Capítulo 5.

Personas con enfermedad mental o trastornos mentales



Antecedentes



Las personas con enfermedad mental o trastornos mentales, por su **especial vulnerabilidad**, constituyen un colectivo al que el Ararteko dedica una atención singular.

Nuestro trabajo en esta área se fundamenta en la visión de la persona con enfermedad mental o trastorno mental como **ciudadana de derechos**. Ello nos lleva a poner el acento en su empoderamiento, inclusión social, rehabilitación psicossocial y participación real y efectiva.

Consideramos que la promoción de la autonomía personal y erradicación del estigma, la continuidad de los cuidados, la equidad, responsabilidad, coordinación, integración, eficiencia, así como el impulso de foros participativos y del asociacionismo de familiares y pacientes han de ser **principios** que inspiren el actuar de nuestras administraciones públicas, especialmente las del ámbito sanitario, social, educativo, de empleo, justicia y vivienda.

La misión del Ararteko es velar porque las actuaciones de dichas administraciones sean fiel reflejo de esos principios y contribuir a ello desde nuestra posición como defensoría.

1.

Quejas destacadas

1.1. Resolución del Ararteko, de 11 de junio de 2013, por la que concluye la actuación relativa a la queja promovida por la Asociación Módulo de Asistencia Psicossocial de Cruces y tres personas usuarias, con motivo de la no renovación del Convenio de Colaboración suscrito por la Administración sanitaria vasca con dicha asociación, lo cual podría suponer el cierre del módulo, y se recomienda al [Departamento de Salud](#) el impulso de una serie de medidas de mejora.

En esta resolución, el Ararteko concluye fundamentalmente que la no renovación del convenio referido responde a criterios de organización que son consecuencia de la asunción del servicio por parte de la Red de Salud Mental de Bizkaia.

A su vez, reconoce la excelente trayectoria del Módulo en la atención de las personas con necesidades de atención psicossocial durante los más de 30 años de colaboración con la administración sanitaria, así como el compromiso y profesionalidad de su equipo, por lo que recomienda al Departamento de Salud articular alguna suerte de continuidad de aquel, con el fin de complementar la atención ofrecida desde la red pública. Para ello remite al Departamento al estudio elaborado por esta institución [Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko: retos y oportunidades](#) en el que se señalan las áreas necesitadas de mejora y las lagunas en la atención que actualmente se ofrece por parte de nuestras administraciones.

La tramitación de las quejas que dieron lugar a esta resolución propició una serie de compromisos asumidos por el Departamento de Salud, entre los que destacan los relativos a la atención de personas con ludopatías y víctimas de violencia de género. Recientemente el Departamento nos ha informado que respecto a la relación de coordinación con la Asociación Ekintza-Aluviz (atención a las ludopatías) se están siguiendo las recomendaciones de coordinación y derivación emitidas por el Ararteko en dicha resolución.

En cuanto a la recomendación quinta, que versa sobre la necesidad de recuperar y habilitar cauces de participación, comunicación e información con la asociación, la ciudadanía, la comunidad de pacientes y la corporación municipal de Barakaldo, el Departamento de Salud nos ha informado que dichos cauces se han recuperado, especificándonos las diversas reuniones y comunicaciones que se han llevado a cabo.

Con relación a la sexta recomendación de la resolución, el Departamento nos indica a este respecto que se ha producido una adecuada y casi completa incorporación de la población *“con una frecuentación de más del 90% sobre la prevista para sus características poblacionales”*.

En fechas cercanas al cierre de este informe, la representación de la asociación del Módulo nos ha informado que se ha acordado incorporar una partida para el Módulo en los

presupuestos generales de la CAE de 2014 y que este ha obtenido por parte del Gobierno Vasco la financiación para llevar adelante su programa de atención a mujeres víctimas de violencia de género.

1.2. Resolución del Ararteko de fecha 16 de octubre de 2013, por la que concluye su actuación en el expediente de queja 1541/2012/39 en el que una ciudadana denunciaba la posible vulneración de sus derechos con ocasión de su ingreso no voluntario y se recomienda a la administración sanitaria la adopción de una serie de medidas.

A continuación, destacamos resumidamente las medidas de carácter general recomendadas en dicha resolución, a la vista de los déficits detectados en la actuación de la administración sanitaria:

- Garantizar la concurrencia de los requisitos exigibles para la adopción de la medida de ingreso no voluntario (el Ararteko se pronuncia en esta resolución sobre cuáles deben ser esos requisitos).
- Documentar debidamente y recoger de manera inequívoca las razones de urgencia que motivan la adopción de este tipo de medidas tan restrictivas de la libertad personal.
- Garantizar un conocimiento real y efectivo por parte de las y los pacientes, de los derechos que les asisten en estas situaciones de ingreso no voluntario, así como del contenido de los autos judiciales (esta cuestión se aborda en el apartado 4.3 de este capítulo).
- Incidir en el carácter absolutamente excepcional y de *último recurso* de la medida de contención mecánica.
- Favorecer la coordinación necesaria que asegure la presencia del/a paciente en el momento de la visita de la Comisión Judicial.
- Elaborar un nuevo protocolo sobre ingreso no voluntario que aborde con detalle el marco legal de esta medida así como otra serie de contenidos de trascendencia que se detallan en la resolución.
- Documentar debidamente el consentimiento para continuar con un ingreso, en origen, de carácter no voluntario.
- Efectuar con la mayor brevedad posible la comunicación del ingreso a la autoridad judicial, una vez se disponga del diagnóstico que justifique el ingreso, sin necesidad de agotar el plazo máximo de 24 horas establecido legalmente.
- Comunicar el alta con inmediatez a la autoridad judicial.

2.

Contexto normativo y social

2.1. Las principales novedades normativas se han dado en el ámbito general de la sanidad pública ([Decreto 447/2013, de 19 de noviembre](#), por el que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos prescritos por personal del Sistema Sanitario de Euskadi, la [Orden de 23 de diciembre de 2013](#), del Consejero de Salud, por la que se convocan dichas ayudas para los ejercicios 2013 y 2014, y la [Orden de 4 de julio de 2013 del Consejero de Salud](#), por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de la asistencia sanitaria en la Comunidad Autónoma de Euskadi a las personas que no tienen la condición de aseguradas ni de beneficiarias del Sistema Nacional de Salud, y se regula el documento identificativo y el procedimiento para su emisión) por lo que su análisis se realiza en el apartado 3 del capítulo II.12. relativo al [área de Sanidad](#).

2.2. El [Proyecto de Real Decreto por el que se regula la troncalidad y otros aspectos del sistema de formación sanitaria especializada en ciencias de la salud](#), contempla la inclusión de la especialidad de Psiquiatría del Niño y del Adolescente, lo que venía siendo una constante reivindicación entre los colectivos profesionales, sociedades científicas y entidades del Tercer Sector.

3.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Seguimiento de la Resolución del Ararteko, de 23 de noviembre de 2012, por la que se recomienda a Osakidetza-Servicio Vasco de Salud la adopción de una serie de medidas generales relativas a la atención de las personas con trastornos graves de la personalidad y otras medidas particulares con relación a la atención de un joven afectado

En respuesta a la [Resolución del Ararteko de 23 de noviembre de 2012](#), Osakidetza se comprometía a valorar “*las propuestas de creación de Unidades de Día para adolescentes con problemas de personalidad*” y aseguraba que “*es previsible que, en un periodo de un año, puedan ponerse en marcha*”.

El Departamento de Salud nos ha indicado recientemente que el Hospital Universitario de Basurto, en su área de investigación y desarrollo de nuevas líneas de intervención, ha

puesto en marcha una serie de programas que dan cabida total o parcialmente a los trastornos de personalidad, en su faceta de tratamiento y seguimiento, como son la unidad de día de adolescentes, la realización por parte de un grupo de 8 clínicos de dicho hospital y la Red de Salud Mental de Bizkaia, de psicoterapia focalizada en la transferencia con supervisión de O. Kemberg, y los grupos estables de habilidades en terapia dialéctica conductual. Asegura que con ello dan atención a una parte importante de los trastornos de personalidad en el área del gran Bilbao.

La Dirección de Asistencia Sanitaria estimaba que en unos meses *“todos los hospitales contarán con un folleto informativo para pacientes y familiares basado en la información del Hospital de Basurto y adaptado a cada Territorio Histórico”*.

Recientemente se nos informa que ha habido una transmisión del protocolo elaborado por el Servicio de psiquiatría de Basurto hacia los otros servicios. Según nos señala, *“este protocolo aborda las cuestiones referidas en las recomendaciones: información sobre la patología, abordaje, tratamientos disponibles, eventualidades en la presentación de conflictos relacionados con la propia patología y resolución razonada de los mismos. En los servicios consultados ha habido una incorporación y adaptación de los protocolos a las características propias. Se obtiene como impresión la mejora en los problemas de relación detectados previamente por la mejor delimitación de las cuestiones conflictivas y la implicación del paciente desde un primer momento”*.

Osakidetza, aseguraba, además, que en la formación a los profesionales sobre la materia *“se van a unificar, en todos los Hospitales generales con Servicios de Psiquiatría y en los Hospitales Psiquiátricos de Osakidetza, los motivos de alta médica por incumplimiento de normas, con fines terapéuticos. De este modo, quedará recogido que los pacientes mantienen todos sus derechos asistenciales a nivel ambulatorio y que podrán ser atendidos, tanto por patologías urgentes en cualquier momento, como por la patología que motivó el ingreso, en un plazo que deberá ser definido por todos los centros implicados en el tratamiento de los pacientes”*.

3.2. Seguimiento del estudio Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko: retos y oportunidades

Como señalábamos el pasado año, en [este estudio](#) se reconocía el notable esfuerzo que las administraciones públicas vascas han desarrollado en los últimos años en materia de atención y protección de la salud mental de estos colectivos especialmente vulnerables, y a su vez, se ponía la atención en aquellas cuestiones que requieren de nuevas iniciativas, mayor desarrollo o mejora, emitiendo las correspondientes recomendaciones.

Dado el amplio número de recomendaciones que esta institución emitió en este estudio, hemos centrado nuestra atención en el grado de cumplimiento de la Recomendación 12.1.4, relativa a la necesidad de que se materializaran

ciertas previsiones contenidas en la [Estrategia en Salud Mental de la CAPV](#) (ESM-2010).

Así, en cuanto a la elaboración de una guía general, referida a las buenas prácticas, sobre aspectos éticos y legales de la práctica asistencial de cualquier modalidad de intervención, en contra de la voluntad (Objetivo específico 4.14.), la administración sanitaria nos informa que esta herramienta no se ha generado por la *“falta de consenso atribuible a las distintas ubicaciones de los comités (de ética asistencial) distribuidos en el ámbito social y sanitario”*. En su opinión *“propuestas como la actualmente contemplada en las líneas estratégicas sociosanitarias del Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria sobre el enfoque ético asistencial en el ámbito sociosanitario pasan por esa organización y la propuesta de un órgano asesor conjunto de todas las administraciones y ámbitos asistenciales. Esta propuesta deberá llevar consigo la redacción de este tipo de guías que ofrezcan una visión lo suficientemente consensuada de estos aspectos”*.

Con relación al resto de medidas, la administración sanitaria, en su respuesta, nos remite al contenido del documento [Informe sobre la Estrategia de Salud Mental de la CAPV](#). Podemos destacar que la materialización de aquellas acciones relacionadas con la promoción de la salud mental resulta insuficiente.

3.3. Recomendaciones generales

Como indicábamos el pasado año, la tramitación de diversos expedientes de queja en los que la persona interesada había sido internada en contra de su voluntad motivó, en febrero de 2012, la apertura de un expediente de oficio relativo al **análisis del cumplimiento de las medidas previstas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (LEC)** para estas situaciones.

Como resultado de ese análisis el Ararteko emitió la [Recomendación General 3/2013, de 15 de febrero](#), sobre la necesidad de adoptar medidas que garanticen el conocimiento efectivo de los derechos que asisten a la persona con problemas de salud mental cuando se encuentra en situación de ingreso involuntario.

En ella se refleja que más allá del mero trámite que puede suponer una comunicación formal, la administración sanitaria ha de adoptar una serie de medidas que garanticen un conocimiento real y efectivo por parte de las y los pacientes, de los derechos que, conforme a la LEC, les asisten en estas situaciones de ingreso no voluntario, por cuanto que una falta de información completa y veraz con carácter previo a la intervención judicial sobre tales derechos puede vaciarlos de su contenido.

Así pues, se recomienda a la administración sanitaria contar con un documento escrito de información al paciente en el que se hagan constar de manera clara y sencilla, entre otros contenidos, los plazos para la comunicación al Juzgado y la ratificación judicial y los derechos que le asisten (ser oído/a y examinado/a por la autoridad judicial; solicitar a esta que una tercera persona cuya comparecencia considere necesaria sea oída por dicha autoridad; comparecer en el proceso con su propia defensa –derecho a la asistencia letrada– y representación; la posibilidad de recurrir

la decisión que el tribunal adopte con relación al ingreso, etc.), así como habilitar un cauce que permita dejar constancia de que tales derechos han sido comprendidos adecuadamente por la persona afectada.

Resulta procedente también que las medidas de limitación de acceso a la información obrante en la historia clínica del/a paciente y relativa a su ingreso involuntario, adoptadas por la administración sanitaria, garanticen adecuadamente la protección de estos datos especialmente sensibles.

La falta de competencia de esta institución del Ararteko sobre las posibles demoras en la ratificación judicial del ingreso psiquiátrico no voluntario en el preceptivo plazo de 72 horas, motivó el traslado de la cuestión a la Fiscalía Superior de la Comunidad Autónoma del País Vasco y a la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, a los efectos oportunos. La primera ha decretado que *“los fiscales procurarán que los centros de internamiento así como los juzgados y tribunales competentes para autorizar o ratificar los internamientos psiquiátricos cumplan los plazos previstos en la ley, ejercitando las acciones necesarias e interponiendo los recursos procedentes en derecho, pues afecta al derecho fundamental a la libertad personal”*; y la segunda nos ha comunicado haber procedido a la corrección de este tipo de anomalías, de modo que los plazos legales sean respetados en todos los casos.

La recomendación general ha sido aceptada por el Departamento de Salud, el cual recientemente nos ha informado de los pasos dados para alcanzar su cumplimiento:

- Traslado de la Recomendación General 3/2013 a todos los servicios de psiquiatría en los que se producen ingresos involuntarios.
- Posterior contacto con dichos servicios para evaluar el grado de implantación de la recomendación *“observándose una sistemática de comunicación verbal de las condiciones del ingreso, reflejada en los respectivos protocolos de ingreso involuntario, que contempla los puntos señalados en las recomendaciones”*.
- Se ha instado a estos servicios a que la comunicación verbal sea asistida por una documentación escrita, tal y como refleja la Recomendación General 3/2013.

Asimismo nos informa que *“en los servicios de psiquiatría más grandes, la presencia de la comisiones judiciales es frecuente (2 veces por semana) y los plazos legales y la comunicación pormenorizada de las condiciones de ingreso son hechas sistemática y correctamente por parte de las mismas”*.

3.4. Seguimiento del informe extraordinario Atención comunitaria de la enfermedad mental

3.4.1. Situación de los recursos de la red sanitaria en materia de salud mental a finales de 2013

Los datos ofrecidos por la administración sanitaria se han basado en los recogidos en el [Atlas de Salud Mental de Gipuzkoa](#) y [Bizkaia](#) y las memorias del Hospital Universitario de Araba y de la Red de Salud Mental de Araba de 2012.

Son los siguientes:

2013	Nº de dispositivos	Nº de plazas
CSM (1) Centros de Salud Mental de personas adultas	42	
CSMIJ (1) Centros de Salud Mental Infanto-juvenil	15	
UHB Unidades de Hospitalización Breve, tanto de Hospital General como en Hospital Psiquiátrico	6	234
UHBIIJ Unidades de Hospitalización Breve Infanto-Juveniles	3	19
HD Hospitales de Día de personas adultas	23	600
HDIJ Hospitales de Día infanto-juveniles	5	50
UME (2) Unidades de Media Estancia y de Subagudos	6	296
UPR Unidad de Psicosis Refractarias	1	14
UR Unidades de Rehabilitación	7	263
UL (3) Unidades de Larga estancia	5	778
PG (4) Psicogeriátricos	1	109

Fuente: Servicio Vasco de Salud-Osakidetza.

- (1) **CSM** y **CSMIJ** en los que se engloban además las toxicomanías, los equipos que atienden específicamente a Trastornos de la Conducta Alimentaria y los que atienden a los Primeros Episodios Psicóticos.
- (2) En el caso de Gipuzkoa son concertadas.
- (3) Con diferentes denominaciones. En el caso de Gipuzkoa son concertadas.
- (4) En el caso de Gipuzkoa son concertadas.

El hecho de tratarse, en algunos casos, de datos del 2012 y la circunstancia de que las fuentes empleadas por la Administración no coincidan con las utilizadas en años anteriores, impide un análisis comparativo adecuado de la evolución de los dispositivos y número de plazas.

Ello revela la necesidad de que la administración sanitaria se dote de una herramienta fiable, de ámbito autonómico, que permita analizar la evolución de sus recursos (número de dispositivos y plazas) de manera rigurosa.

A pesar de ello podemos señalar que el número de plazas psicogeriatricas no ha variado y que este año el de unidades de larga estancia incluye el dato de las plazas concertadas existentes en Gipuzkoa lo que nos permite conocer la situación real del proceso de desinstitutionalización.

Con relación a la atención de drogodependencias, incluida en la relación de CSM por lo que se refiere a su enfoque ambulatorio, se ha producido en 2013 la concentración en el territorio de Álava de dos centros para dar lugar a la formación de un nuevo centro de orientación y tratamiento de adicciones (COTA); se mantienen las 10 camas en la Unidad de desintoxicación del Servicios de Psiquiatría del Hospital de Galdakao.

Existen siete comunidades terapéuticas en el ámbito de la CAPV donde se producen ingresos (2 en Bizkaia, 4 en Gipuzkoa y una en Álava).

3.4.2. En cuanto al proceso de desinstitucionalización, se nos informa que en Bizkaia, en 2013, la Delegación Territorial de Salud y la Red de Salud Mental de Bizkaia han preparado *“las condiciones para la ampliación de las plazas disponibles en minirresidencias orientadas al trastorno mental grave, en colaboración con la (...) Diputación Foral de Bizkaia, así como proseguir en las plazas de transinstitucionalización”*. Se nos avanza que estas plazas –que se prevén entre las 20 y 35–, llevarán consigo la restructuración de camas de larga estancia en los hospitales psiquiátricos de Bizkaia y se ocuparán en el año 2014.

En Álava y en Gipuzkoa no ha habido aumento de plazas orientadas a la desinstitucionalización.

3.4.3. Por lo que se refiere a las estructuras residenciales no hospitalarias, de acuerdo con la información facilitada por Osakidetza en 2011, el número total de plazas en pisos tutelados y pisos supervisados se situaba en 468. En 2012 el dato ofrecido fue de 332 plazas. En 2011 se cifraba en 90 el número de plazas en minirresidencias; en 2012 se registraban 136 plazas. En 2011 se nos indicaba que el número de plazas en comunidades terapéuticas ascendía a 30. En 2012 nos aportaban el dato de 449 plazas en comunidades y hospitales de día sin desglosar.

Este año se nos ofrecen los datos desglosados por territorios, un total de 674 plazas correspondientes a pisos tutelados, minirresidencias, residencias de pequeño tamaño y pensiones.

Resulta complicado realizar una rigurosa valoración de la evolución de este tipo de estructuras residenciales no hospitalarias atendiendo al carácter incompleto y la diferente terminología con que se nos vienen ofreciendo estos datos anualmente. Sin embargo, del aproximado análisis que hemos realizado y el contraste con las asociaciones y responsables de la red podemos concluir que se observa un aumento paulatino de este tipo de recursos.

3.4.4. En cuanto a las intervenciones dirigidas a erradicar el estigma, la administración sanitaria alude a la organización de visitas guiadas al Hospital Psiquiátrico de Álava y al COTA, así como a medidas de integración de la salud mental en estructuras normalizadas que vienen siendo habituales en todas las organizaciones. Se señala también la colaboración con FEDEAFES, ASASAM, ASAFES, AVIFES y AGIFES en diversas actividades relacionadas con la erradicación del estigma; admite que por parte de las instituciones públicas no ha habido una línea planificada de intervención en el estigma.

3.4.5. Respecto a las actuaciones llevadas a cabo con el fin de favorecer la creación de un espacio verde de dimensiones óptimas y al aire libre en el Hospital Psiquiátrico de Araba/Álava, Osakidetza nos indicaba el pasado año que proyectada la obra y tramitada la solicitud de licencia de esta, se encontraba en disposición para ser comenzada.

Se nos informa que durante el año 2013 se han reacondicionado 1.400 m cuadrados en la parte trasera, con la instalación de un espacio verde de esparcimiento que cuenta con gimnasio al aire libre y huerta ecológica; esta remodelación ha supuesto la ampliación de los terrenos del hospital y la reorganización de la circulación de vehículos de modo que el espacio antes destinado a aparcamiento, sea para disfrute de las personas usuarias del Hospital.

3.5. Reuniones con asociaciones

3.5.1. Este año hemos iniciado una dinámica de colaboración con **ACABE BIZKAIA**. Asociación contra la Anorexia y la Bulimia de Bizkaia.

Nos trasladan que las y los profesionales de los centros de salud mental del sistema de salud muestran una gran implicación con la problemática y que la relación y coordinación con ACABE es fluida.

Están percibiendo que las personas con trastorno de la conducta alimentaria, fundamentalmente mujeres, cada vez responden a un perfil de menor edad.

En su opinión, la atención que se está ofreciendo desde los centros de salud mental infanto-juvenil y los centros de salud mental para población adulta resulta, en general, adecuada. Señalan, sin embargo una serie de áreas de mejora y algunos aspectos en los que la atención resulta insuficiente:

- Imposibilidad de atender adecuadamente en el sistema vasco de salud los casos de mayor gravedad mediante hospitalización.
- Ausencia de acuerdo con el Institut de Trastorns Alimentaris por parte del Departamento de Salud, cauce necesario, en su opinión, para garantizar una atención adecuada (cuentan con ingreso hospitalario y red de pisos tutelados con diferente grado de supervisión, de acuerdo con la fase en la que se encuentra la paciente). Estos acuerdos son práctica extendida en el resto de CCAA.
- Disminución de la calidad de la atención cuando se produce el paso a la edad adulta.
- Necesidad de intensificar el trabajo terapéutico con las familias.
- El servicio de comedor (para el aprendizaje de las pautas necesarias para hacer frente al trastorno) carece de profesionales psicólogos/as. Consideran que este perfil profesional para garantizar la psicoterapia es indispensable en el servicio de comedor. El horario de Gadakao, hasta las 15:00 horas, resulta escaso. En Cruces el horario finaliza a las 17:00 horas, en su opinión, más adecuado.
- El control de la medicación y el papel de los y las profesionales de la psiquiatría es, sin duda importante, y eso es lo que fundamentalmente ofrece el sistema vasco. Sin embargo, el trabajo terapéutico con el apoyo de profesionales psicólogos/as consideran que es insuficiente, sería preciso intensificarlo.
- Reciben apoyo institucional pero consideran que es insuficiente para hacer frente a las tareas que desarrollan.
- Solicitan la creación de una unidad especializada.

■ Dada la frecuente comorbilidad de los trastornos de la conducta alimentaria y los trastornos de la personalidad consideran que la puesta en marcha del hospital de día recomendada por el Ararteko en su Resolución de 23 de noviembre sería un paso importante en el abordaje de ambos trastornos.

3.5.2. Este año también hemos iniciado una dinámica de colaboración con [AVATI- Asociación Vasca para personas afectadas de trastornos de la personalidad y sus familias](#). La función de la asociación es psicosocial, psicoeducativa y de autoapoyo. Atiende a 40 familias socias y más de 120 familias que solicitan información y asesoramiento.

■ Refieren que el sistema público vasco cuenta con excelentes profesionales que manejan los trastornos de la personalidad (TP) pero que su número es muy reducido. La falta de formación del resto de los profesionales provoca dificultades para la adecuada diagnosis.

■ Reclaman una mayor implicación de las y los profesionales en la atención de las situaciones de crisis. Alertan del peligro real de que las personas afectadas cometan actos de relevancia penal en situaciones de crisis, así como conductas autolíticas (el índice de suicidios en la población afectada es 50 veces mayor que en la población que no padece dichos trastornos; son muy numerosos también los casos de exposición a situaciones tremendamente peligrosas), por lo que demandan una atención/contención mayor en esos momentos de crisis (que no tienen, por lo general una duración superior a uno o dos días). Por lo general se trata de situaciones de despersonalización que generan extraordinaria angustia.

■ Constatan que en el entorno penitenciario el grado de sufrimiento padecido por estas personas es muy elevado como consecuencia del trato recibido por el resto de internos/as. Es por tanto un entorno nada propicio y deben ser implementadas las medidas dirigidas a impedir los ingresos (medidas de seguridad, contención adecuada en momentos de crisis, recursos de cumplimiento adecuados al perfil de las personas afectadas, etc.).

■ Detectan una insuficiencia de recursos de psicoterapia. En su opinión *"la farmacología ayuda a no ahogarse pero no a nadar"*.

■ Creen imprescindible que se adopte una decisión desde el sistema sobre el modelo o paradigma en el abordaje (dialéctica-conductual, analítica funcional, etc.) para formar a las y los profesionales, poniendo fin a las disquisiciones metodológicas.

■ Necesidad de contar con un Protocolo en la Sanidad Pública para riesgo de suicidio en trastorno límite de la personalidad.

■ Quieren manifestar su enorme preocupación por una realidad emergente de jóvenes con TP que permanecen aislados en sus casas ante el ordenador y que de pronto sorpresivamente salen al exterior y generan situaciones dramáticas. Subrayan la importancia de la implicación de los servicios sociales de base y educadores/as de calle como instrumentos fundamentales de alerta.

■ Necesidad de fomentar la atención temprana y la formación en el ámbito educativo mediante la actuación de los *bertitzegunes*.

■ Consideran imprescindible que el Protocolo de crisis incorpore una serie de medidas:

– Durante la crisis, contención. Dependiendo de la calidad humana del residente el grado de sufrimiento de la persona afectada varía. Es preciso incidir en este aspecto.

– En los casos en los que sea precisa la intervención de la policía, personación de los agentes no uniformados. Contar con enfermeros/as para acompañar en estas intervenciones.

■ Valoran de manera muy positiva la Resolución del Ararteko de 23 de noviembre y coinciden con la institución en las consideraciones y recomendaciones vertidas en ella, especialmente por lo que se refiere a la necesidad del hospital de día. Incluso consideran que sería precisa la puesta en marcha de una unidad de estas características en cada uno de los tres territorios.

A la vista de estas cuestiones, planteadas con anterioridad a los pasos iniciados por el Departamento de Salud y Osakidetza en cumplimiento de la Resolución referida, será preciso realizar un nuevo contraste con la asociación.

3.6. Reuniones con administraciones e instituciones

3.6.1. Viceconsejería de Salud y Coordinación Sociosanitaria del Departamento de Salud (Gobierno Vasco)

Los asuntos que se abordaron tuvieron que ver con la valoración de las recomendaciones incluidas en el estudio referido en el apartado 4.2 y en las últimas resoluciones emitidas por el Ararteko; la problemática que surge en el encuentro clínico con personas pertenecientes a culturas diferentes a la propia; la insuficiencia de hospitales de día en el ámbito infantojuvenil, especialmente en Araba y la necesidad de impulsar más recursos intermedios de carácter sociosanitario.

Sobre este último punto, entienden que la reciente creación y puesta en marcha de la comisión sociosanitaria (equipo de cinco personas que representan al ámbito social foral y al sanitario autonómico) favorecerá dicho impulso.

Hemos de destacar la receptividad y total disponibilidad para el impulso de las cuestiones planteadas por esta institución.

3.6.2. Gerencia de la Red de Salud Mental de Araba y Dirección del Hospital Psiquiátrico de Araba

Entre las diversas cuestiones abordadas hemos de destacar la relativa a la insuficiencia de recursos de día en el ámbito infanto-juvenil en Araba. Compartían nuestra apreciación y nos indicaban que se estaba reflexionando sobre el tema para buscar una solución.

3.7. Otras actuaciones

3.7.1. El Ararteko participó, el 18 de junio, en el curso de verano *Atención a personas con enfermedad mental en riesgo de desamparo*, organizado por la Fundación HURKOA y celebrado en el palacio Miramar de Donostia con la ponencia *La atención de la salud mental en la CAPV: retos y oportunidades*.

3.7.2. El ararteko, junto al presidente de la Sociedad Española de Patología Dual, clausuró el 5 de diciembre, en Bilbao, las *IV Jornadas sobre Patología Dual de Euskadi*.

En su *ponencia*, tras realizar una descripción de las actuaciones de la institución con relación al tema objeto de las jornadas, subraya la dificultad de abordaje de la patología dual y la necesidad de programar abordajes terapéuticos integrados y favorecer la formación de profesionales sanitarios/as expertos/as en la atención de esta patología. Señala también que dicha patología se presenta como un reto para el sistema sanitario que habrá de ofrecer una adecuada atención a pacientes complejos, con patologías médicas, psiquiátricas y adictivas, que transitan diferentes recursos sanitarios; para el sistema de servicios sociales, el de vivienda y el de empleo que habrán de garantizar la integración real y efectiva de las personas que padecen dicha patología y para la coordinación sociosanitaria, imprescindible en su abordaje.

con enfermedad mental, exigen medidas positivas que deberán reflejarse en el Decreto de Cartera de Servicios Sociales, cuya aprobación se prevé para 2014.

4.3. En situaciones de ingreso no voluntario en el ámbito psiquiátrico, la protección del derecho fundamental a la libertad personal y a la tutela judicial efectiva (artículos 17 y 24.1 de la CE, artículos 5.1 e) y 5.4 del Convenio europeo para la protección de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y artículo 14 de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad) exige de nuestra administración sanitaria, junto a un escrupuloso cumplimiento de la legalidad vigente, la adopción de medidas tendentes a garantizar la concurrencia de los requisitos exigibles para la adopción de la medida restrictiva, el conocimiento efectivo de los derechos que asisten al/a paciente en dichas situaciones y la materialización de los principios de proporcionalidad y documentación.

4.4. A pesar de los avances registrados, seguimos observando una insuficiencia de estructuras intermedias de rehabilitación en el ámbito de la salud mental (hospitales/centros de día, recursos de alojamiento con distinto grado de supervisión, centros ocupacionales, comunidades terapéuticas, clubes sociales y recursos de rehabilitación psicossocial).

Estas estructuras son indispensables para complementar las intervenciones realizadas en los centros de salud mental o en unidades de hospitalización de corta estancia; para garantizar la correcta implementación de programas de atención psiquiátrica (como los dirigidos a personas sin hogar, por ejemplo) o para el desarrollo de procesos de desinstitucionalización que permitan hacer realidad el modelo comunitario de atención.

No se observan avances en los procesos de desinstitucionalización correspondientes a los territorios de Álava y Gipuzkoa.

Resulta necesario reforzar la puesta en marcha de iniciativas que favorezcan los acuerdos entre las diferentes administraciones concernidas (administración sanitaria, de servicios sociales y de vivienda) con la consiguiente implicación de los niveles autonómico, foral y municipal para favorecer el acceso de personas con trastorno mental grave a vivienda normalizada de alquiler social.

Se observa una insuficiencia de hospitales de día en el ámbito infanto-juvenil, especialmente en el territorio alavés.

4.5. Se observan ciertos avances en el cumplimiento de la *Estrategia de Salud Mental de 2010*. Sin embargo, hemos de insistir en los siguientes aspectos:

- La necesidad de que los comités de ética asistencial del ámbito social y sanitario confluyan para generar la elaboración de una guía general, referida a las buenas prácticas, sobre aspectos éticos y legales de la práctica asistencial de cualquier modalidad de intervención, en contra de la voluntad (objetivo específico 4.14.).

4.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. La especial vulnerabilidad y mayor dificultad para el acceso a los recursos públicos que presentan las personas con enfermedad mental y su carácter de miembros de pleno derecho de la comunidad a la que pertenecen, obliga a los poderes públicos a garantizar las condiciones que permitan un efectivo ejercicio de los derechos de los que son titulares. Esto exige impulsar todas aquellas actuaciones que permitan su efectiva integración en la comunidad: alojamiento, educación, empleo, suficiencia económica, eliminación del estigma, participación, etc.

La actual situación de grave crisis y su repercusión en el acceso, nivel y calidad de las prestaciones sanitarias y sociales, cuya responsabilidad y gestión competen a las administraciones públicas, exigen priorizar en las políticas públicas vascas la protección de las personas con enfermedad mental.

4.2. Los problemas de acceso a servicios y prestaciones de carácter social y sociosanitario, motivados por cuestiones relativas a la valoración de dependencia de las personas

- Es preciso poner en marcha una efectiva política pública dirigida a la erradicación del estigma, liderada por la administración sanitaria, más allá del apoyo ya existente a las iniciativas impulsadas por el tejido social (línea estratégica tercera).
- Necesidad de favorecer los programas de tratamiento asertivo comunitario e incrementar la dotación de sus equipos (línea estratégica cuarta).
- La materialización de las acciones relacionadas con la promoción de la salud mental resulta insuficiente (línea estratégica primera).

4.6. En cuanto a la atención de las personas con trastornos de la personalidad, a pesar de que efectivamente se han adoptado medidas y se han dado pasos importantes (creación de la unidad de adolescentes, programas especiales, etc.), continuamos mostrando preocupación por las limitaciones de nuestro sistema sanitario para el abordaje de estos trastornos en el ámbito autonómico. Por ello, insistimos en la necesidad de la puesta en marcha de un hospital de día con las características del que se encontraba ya proyectado desde 2009, tal y como indicábamos en la [Resolución del Ararteko, de 23 de noviembre de 2012](#).

En tanto ello no se materialice resulta imprescindible contemplar y aplicar vías como la derivación, concertación y reintegro de gastos.

capítulo

Capítulo 6.

Personas en prisión



Antecedentes



Nuestra población penitenciaria ha aumentado de manera alarmante en las pasadas dos décadas, como consecuencia de un progresivo endurecimiento del sistema penal acompañado, en el último cuarto del período, por las políticas de revisión del estado del bienestar impuestas con ocasión de la crisis económica. La combinación de ambos factores viene redefiniendo las funciones de la prisión hasta reducirlas, casi exclusivamente, a las que acaso nunca dejaron de ser las esenciales: el castigo y la prevención del delito; y no de todo delito, sino de aquellos que son objeto de una persecución penal altamente selectiva.

En ese contexto, la intervención del Ararteko surge de la contradicción entre las funciones resocializadoras que la ley asigna a la pena privativa de libertad y la desocialización que, de hecho, produce el alejamiento de la persona presa de sus referencias familiares, sociales y laborales; las mismas cuya falta provoca la exclusión social, la pobreza, la marginación en la que surge, y no por casualidad, el tipo de delincuencia que mayoritariamente puebla nuestras cárceles.

Así, el perfil mayoritario de la población penitenciaria española está constituido por hombres (representan el 92%, frente al 8% de mujeres), de entre 31 a 40 años, que han vivido en ambientes deprimidos o proceden de sistemas familiares en situación de exclusión social, tienen escasa formación y no poseen cualificación profesional.

Destaca su deteriorado estado de salud tanto física (V.I.H., hepatitis...), como mental, cuestión a la que hemos dedicado este año un informe especial.

Las personas extranjeras representan el 32 % de la población penitenciaria. Se trata mayoritariamente de personas sin autorización de residencia en el país, en muchos casos con dificultades con el idioma y con ausencia de apoyos en el exterior, de manera que padecen una situación de especial vulnerabilidad.

También las mujeres constituyen uno de los colectivos más vulnerables, dado que su reducido número condiciona la intervención con las mismas y favorece su exclusión: los recursos humanos y materiales destinados al tratamiento de las mujeres privadas de libertad son residuales (En Bizkaia, por ejemplo, no existe un módulo de mujeres en la prisión de Basauri). Se ubican en los módulos más pequeños y peor dotados de los establecimientos penitenciarios de hombres.

En estas condiciones, como institución que tiene entre sus fines principales el de impulsar la atención institucional a los colectivos sociales desfavorecidos, al Ararteko no puede resultarle indiferente el hecho de que la ejecución penal, lejos de paliar su exclusión, la cronifique. La defensa de los derechos de las personas presas se convierte, de esta manera, en una lucha contra su desocialización.

Al finalizar el año del que damos cuenta, 1430 personas se encontraban presas en los centros penitenciarios de la Comunidad Autónoma de Euskadi:

- 735 personas en el centro Penitenciario de Álava.
- 365 personas en el C.P. de Basauri.
- 330 en el de Martutene.

Durante 2013 hemos intervenido en relación con diversos servicios que prestan las administraciones vascas en el ámbito penitenciario, básicamente en materia de sanidad e inserción sociolaboral. Sin embargo, la mayor parte de las quejas recibidas en el área han seguido refiriéndose a materias aún no transferidas al Gobierno Vasco, como traslados, sanciones, destinos, regresiones de grado, denegación de beneficios penitenciarios y visitas de familiares.

El consiguiente obstáculo competencial nos ha impedido tramitarlas formalmente, por lo que no hemos creído relevante incluir un apartado estadístico de este tipo de reclamaciones. Es criterio de esta Defensoría, no obstante, que siempre que comprobemos su fundamento debemos proporcionar a quienes las plantean toda la ayuda que esté en nuestra mano. Así lo hemos hecho también este año, por medio de gestiones de buena voluntad que hemos llevado a cabo, principalmente, a dos niveles:

- Por un lado, ante el **Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco**, a través de sus servicios de Ejecución Penal.
- Por otro, ante las direcciones de los centros penitenciarios concernidos, así como la **Secretaría General de Instituciones Penitenciarias**, dependiente del Ministerio del Interior.

También hemos contado con la colaboración del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria y con la de la Audiencia Provincial de Gipuzkoa, para solucionar problemas relativos al cálculo de liquidaciones de condena y cumplimientos de medidas de seguridad.

1.

Quejas destacadas

Sirvan los casos que a continuación presentamos como muestra de nuestra intervención a todos los niveles que hemos mencionado:

1.1. Traslado fuera de la Comunidad Autónoma Vasca de una persona presa aquejada de enfermedad mental

Queja recibida: La presidenta de la Federación de Euskadi de Asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental (FEDEAFES) acudió ante esta institución, solicitando su ayuda para un interno de la cárcel de Araba-Álava que, a pesar de padecer un grave problema de enfermedad mental, había sido trasladado a la prisión de Mansilla de las Mulas (León) a raíz de un incidente violento que había protagonizado. Basaba su reclamación en la negativa incidencia que tendría sobre sus posibilidades de reinserción, condicionadas por su enfermedad, el hecho de encontrarse alejado de su ámbito de referencia sociofamiliar.

Intervención del Ararteko: Traslamos la queja a la Dirección del Centro, a la que hicimos llegar nuestro criterio de que resultaban atendibles los razonamientos que exponía la reclamante, en el sentido de que si la lejanía de su entorno familiar de apoyo y referencia resulta perjudicial para la reinserción de todo interno, el problema se agrava en el caso de las personas con enfermedad mental. Para esta institución resultaba cuestionable, en todo caso, que la prisión representara una solución adecuada a los delitos que éstas puedan cometer, sin perjuicio de reconocer la necesidad de no pasar por alto incidentes inadmisibles como el que había protagonizado este interno. Concluíamos de todo ello la conveniencia de que se hiciera lo necesario para que esta persona, mientras debiera permanecer en prisión, fuera trasladada a un centro cercano al lugar donde residía su familia.

La Dirección de la Prisión respondió remitiéndonos los criterios por los que se rige la adopción de medidas cuando este tipo de situaciones afectan a internos incluidos en el Programa de Atención Integral a Enfermos Mentales (PAIEM). Nos indicó asimismo que la Junta de Tratamiento, antes de realizar la propuesta de clasificación, había valorado todas las circunstancias concurrentes. Nos emplazó, no obstante, al momento de la revisión de grado, en que el Equipo de tratamiento tendría en cuenta su solicitud de cambio de centro de cumplimiento.

Resultado: Señalamos a la Dirección del Centro que aunque el interno, por causa de su enfermedad y la lejanía de su entorno, se encontrara limitado para presentar una solicitud en tal sentido, a nuestro juicio el escrito de FEDEAFES habría de ser tenida en cuenta a tales efectos, como efectivamente sucedió, en vista de la especial importancia que adquiriría la vinculación sociofamiliar, a la luz de los criterios de actuación de los que se nos dio cuenta.

1.2. Limitación de las horas de salida al patio en el Centro Penitenciario de Araba-Álava

Queja recibida: Una letrada nos hizo llegar la queja de un cliente preso en la cárcel de Teixeiro, que unas semanas antes había estado en la de Zaballa para asistir al funeral de su madre. Según exponía esta persona, tanto él como el resto de internos que se encontraban en el módulo de ingresos vieron limitadas durante algunos de aquellos días sus 4 horas diarias de patio, sin que los funcionarios que así lo dispusieron les dieran razón alguna para ello.

Añadía el interno que dichas limitaciones hacían que tampoco se les permitiera llamar por teléfono, toda vez que para ello era necesario estar en el patio. Señalaba asimismo que había vivido una situación similar tres semanas antes, con ocasión de otro traslado a Zaballa para poder despedirse de su madre.

Intervención del Ararteko: No quisimos dejar de llevar a cabo gestiones de buena voluntad en torno a los hechos denunciados, con el fin de contribuir a que fueran adoptadas las medidas preventivas necesarias para asegurar, en el futuro al menos, el cumplimiento de los horarios reglamentarios de patio en todos los turnos y módulos.

La Dirección del Centro Penitenciario nos respondió reconociendo que, dada la escasez de personal del Centro, no se había podido abrir todavía el módulo destinado, entre otros, a los internos clasificados en primer grado y régimen cerrado, por lo cual ocupan celda en el departamento de Ingresos. Se nos señaló asimismo que la concentración en determinados días de un gran número de conducciones conlleva la necesidad de adoptar, durante su desarrollo, medidas extraordinarias de seguridad en el módulo de Ingresos. Por este motivo, según se nos informaba, de forma excepcional y mientras duran las conducciones, la salida al patio de Ingresos sólo se permite en cuanto no afecte a la seguridad y el buen orden regimental del centro.

Ello pudiera alterar el horario normal de salida al patio, no así, según se nos decía, el número de horas de salida que corresponde a cada interno, ni su posibilidad de realizar llamadas telefónicas durante las mismas. Se nos indicó, en todo caso, que se había puesto en funcionamiento un sistema de control de acceso al patio, tanto para poder comprobar que efectivamente se produce la salida, como a efectos de detectar cualquier incidencia que pueda producirse en este sentido.

Resultado: De la respuesta recibida inferimos que la Dirección del Centro había adoptado medidas para que la situación del módulo de ingresos, a pesar de la escasez de personal que la motivaba, en ningún caso afectase al número de horas de patio que corresponden a los internos que en él se encuentren, sino a su distribución. Entendemos asimismo que el nuevo sistema de control de acceso al patio contribuirá a reforzar las garantías de que la actuación del personal de vigilancia se ajuste en todo momento a estos criterios.

1.3. Atención a los problemas de salud de una persona presa

Queja recibida: La esposa de un interno del Centro Penitenciario de Araba/Álava acudió al Ararteko para exponer la situación en que se encontraba su marido, aquejado, según refería, de un trastorno esquizoafectivo con alucinaciones y crecientes dificultades en el habla. Nos indicaba que presentaba un deterioro cognitivo irreversible, así como que en prisión se encontraba en todo momento acompañado por una persona de apoyo, asignada como parte del protocolo para prevenir el suicidio, en consideración a su historial de intentos autolíticos.

Aportaba documentación relativa al estado de salud de este interno, que manifestaba haber presentado al Centro, a pesar de lo cual no contaba aún con un diagnóstico por parte de los servicios sanitarios penitenciarios, que limitaban su intervención a un tratamiento sintomático. Y aún así los síntomas no remitían, nos decía, porque las visitas que recibía del psiquiatra eran demasiado escasas para que su prescripción farmacológica resultase, en cada momento, la más adecuada a la fase anímica en la que se encontrara el paciente. Entendía que una falta de atención suficiente, combinada con variaciones en su medicación sin prescripción psiquiátrica previa, había provocado el agravamiento de su enfermedad, hasta el punto de considerar que su vida, habida cuenta de su historial y de lo que el paciente venía manifestando en sus comunicaciones, se encontraba en peligro.

Intervención del Ararteko: Solicitamos la colaboración tanto de la Dirección del Centro como del [Servicio Vasco de Salud-Osakidetza](#), que en su respuesta inicial negó que la atención fuera insuficiente y manifestó su discrepancia con el diagnóstico referido por la reclamante, afirmando que ésta no había contactado con el psiquiatra asignado al interno, ni aportado información alguna sobre su estado. Hicimos llegar a Osakidetza copia de los informes y las certificaciones médicas que la familia había venido aportando a las autoridades penitenciarias, algunas de las cuales habían sido elaboradas por sus propios servicios. Teniendo en cuenta que en el año 2013 el Centro Penitenciario era ya también un Centro de Salud de nuestra red sanitaria, manifestamos a Osakidetza que dicha documentación debería formar parte del historial de esta persona, y le requerimos para asegurar que la atención efectiva que recibiera, incluyendo toda variación en su medicación, estuviera en todo momento basada en las pruebas clínicamente indicadas para determinar el tipo de trastorno que padecía.

Resultado: Tras este segundo requerimiento, los servicios de asistencia psiquiátrica y salud mental de Osakidetza informaron cumplidamente al Ararteko sobre las incidencias que habían afectado a la atención dispensada a este interno, así como sobre los aspectos diagnósticos y de seguimiento por los que nos interesamos. Poco tiempo después, la reclamante volvió a dirigirse a esta institución manifestando haber constatado una mejora en la atención dispensada a su marido, agradeciendo expresamente la disponibilidad del psiquiatra asignado para con la familia y con su psicóloga de confianza. Nos trasladó asimismo su reconocimiento por la atención que el interno recibió en los

servicios de cardiología del hospital de Txagorritxu, al que hubo de ser trasladado por causa de la insuficiencia aórtica que se le había detectado.

En el marco de las actuaciones referidas a la integración de la sanidad penitenciaria en la comunitaria, hemos mantenido un seguimiento del caso con el fin de asegurar, en este supuesto como en cualquier otro, que las exigencias regimenterales no condicionen el contenido de la atención psiquiátrica que Osakidetza ha de dispensar a sus pacientes en prisión, tanto por lo que se refiere a su libertad para establecer la frecuencia de las visitas, como al tratamiento y medicación que considere más adecuados en función de su diagnóstico. De ello nos ocupamos, asimismo, en el informe extraordinario que este año haremos público en materia de atención a la salud mental en el ámbito penitenciario.

2.

Contexto normativo y social

Los dos aspectos que a continuación reseñamos contribuyen a una mejor comprensión del sentido que ha adquirido, a lo largo del año del que damos cuenta, la intervención del Ararteko en este ámbito de su actividad.

2.1. Realidad penitenciaria y política criminal

Por imperativo constitucional, nuestro sistema de ejecución de penas basa su legitimidad en su función limitadora del poder punitivo del Estado, adecuándolo a los principios del programa ilustrado del Derecho Penal y la Criminología: el de legalidad, el de humanidad de las penas, el de responsabilidad proporcional al daño que causa a la sociedad lo que uno hace, y no lo que piensa o las ideas que expresa, el principio de que el derecho penal es tan sólo la última herramienta –y no por cierto la más efectiva– para salvaguardar los valores y condiciones materiales que hacen posible la convivencia, y el principio de que el sentido de las penas no ha de ser la venganza, sino su utilidad social de cara a la prevención de delitos y la reinserción.

Todos estos principios ven limitado su alcance efectivo, sin embargo, como consecuencia del populismo punitivo que preside nuestra política criminal, y que actúa en un doble sentido:

- Por un lado, aumentando el recurso a la pena de prisión, a pesar de que la mayor conflictividad social no haya traído consigo un aumento de los ataques a los valores esenciales de la convivencia. Como resultado, y con una ratio de 153 reclusos por 100.000 habitantes, España dobla la media europea y se sitúa por delante de países como Francia, Italia, Reino Unido y Alemania, mientras que su tasa de criminalidad, en torno a los 45 delitos por cada 1000 habitantes (40'53 en Euskadi), presente una línea

globalmente descendente desde hace 20 años y resulta ser la tercera más baja de Europa¹.

- Por otro lado, como justificación ideológica de un cambio en nuestra percepción de la persona sobre la que recae el peso de la ley penal, hasta acabar viendo en ella alguien ajeno a la sociedad. Alguien a quien no tienen por qué serle respetados los derechos que ésta reserva a sus miembros, ni los recursos que destina a luchar contra la exclusión por medio de la inserción sociolaboral, unos recursos cuya demanda, en un contexto de creciente desigualdad social, proviene de sectores de la población cada vez más amplios.

En tales condiciones, la buena salud de la que goza la prisión como mecanismo de control social es compatible, por más que pueda resultar paradójico, con la falta de virtualidad para la reinserción que reflejan datos como los que hizo públicos en 2013 la [Fundación Atenea](#): dos de cada tres personas presas vuelve a cometer un delito cuando sale de la cárcel, y el 13% de los presos había estado en un centro de internamiento para menores: de hecho, ocho de cada diez personas que han pisado una celda con 20 años lo volverá a hacer como mínimo cuatro veces más a lo largo de su vida.

2.2. Luces y sombras en el apoyo institucional a la red de recursos sociales para la reinserción

Como desde hace años venimos poniendo de manifiesto, el tejido asociativo vasco lleva a cabo una impagable labor en el ámbito de la inserción sociolaboral, y en particular la de las personas cuya exclusión social resulta ser, a la vez, causa y consecuencia de su entrada en prisión. A través de recursos propios, complementados con subvenciones para determinados programas, sus entidades aportan a las personas privadas de libertad un seguimiento y apoyo personalizados que el sistema penitenciario, al menos en nuestra experiencia, no es capaz de ofrecerles.

Por eso hemos venido advirtiendo de las consecuencias del recorte de la financiación pública de dichos programas, tanto en términos de justicia como de saturación y atasco de expedientes y procesos judiciales, aumento de la población penitenciaria y agravamiento de la situación de las personas penadas y presas.

A lo largo del año, nuestra intervención ha dado lugar a diversos acuerdos de colaboración entre distintos departamentos del Gobierno Vasco, o entre éste y las administraciones general, foral y local, que han mantenido han evitado el cierre de algunos de estos recursos y programas, tanto residenciales como no residenciales. Han sido varios, sin embargo, los que han debido cerrar por falta de financiación, lo que además de redundar en perjuicio de sus usuarios y usuarias, ha privado a los centros penitenciarios, así como a los juzgados vascos, de algunos de los soportes materiales y humanos que les posibilitaban la aplicación de las fórmulas que la ley prevé en materia de tratamiento y cumplimiento alternativo a la prisión.

¹ [European Sourcebook of Crime and Criminal Justice Statistics-2010](#).

3.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Reuniones con asociaciones

Hemos celebrado en los tres territorios reuniones con las entidades de iniciativa social que trabajan en la reinserción de las personas presas, así como con los letrados y letradas responsables del Turno de Asistencia Penitenciaria de cada uno de los tres Colegios de Abogados.

Mediante estos encuentros, que mantenemos anualmente, buscamos un espacio estable de información mutua sobre las actividades que unos y otros llevamos a cabo, con independencia del contacto que mantenemos a lo largo del año en relación con casos específicos para los que se solicita nuestra intervención. Por otra parte, los motivos de preocupación que nos manifiestan nos permiten conocer, de primera mano, la evolución de la situación en nuestras prisiones.

3.2. Reuniones con la Administración

Ha sido constante durante el año el contacto mantenido con la Viceconsejería de Justicia, de la que dependen los servicios de ejecución penal del gobierno vasco, en torno a cuestiones relacionadas con los itinerarios de inserción sociolaboral.

También hemos tenido ocasión de reunirnos con responsables de Osakidetza, cuya colaboración ha sido determinante para la resolución de cuantos expedientes se han planteado en materia de sanidad penitenciaria. En particular debemos agradecer la aportación de su Jefatura de Asistencia Psiquiátrica y Salud Mental, tanto por lo que respecta a los expedientes particulares como al informe especial que hemos elaborado en esta materia.

4.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. Desde el inicio de la crisis, hemos venido alertando de las consecuencias que el desmantelamiento del estado del bienestar está teniendo para los sectores más necesitados, y entre ellas la relevancia que cobra la prisión, en una sociedad cada vez más desestructurada y menos igualitaria, como forma de gestionar la consiguiente conflictividad de la convivencia.

Por tal motivo vemos con preocupación algunas de las modificaciones normativas que se anuncian en materia de ejecución penal, con sanciones potencialmente perpetuas,

como la prisión permanente revisable o la custodia de seguridad; o el exagerado protagonismo otorgado a la peligrosidad de los delincuentes, con la introducción de medidas de seguridad tras el cumplimiento de la pena, la ampliación de la libertad vigilada, o la omnipresente elevación de las penas de prisión.

Es éste el contexto en el que sostenemos que **la asunción de las competencias penitenciarias**, repetidamente solicitada por el Gobierno Vasco, debe ir acompañada de un proceso de concienciación social en el que no solo importe el **qué**, sino también el **cómo**, y sobre todo el **para qué**. En ninguno de estos sentidos hemos observado avances significativos a lo largo del año del que informamos, por lo que esta institución considera su deber insistir en todo ello.

4.2. A este respecto, entendemos preciso que el proceso priorice la habilitación de la Administración Vasca para adoptar decisiones en dos grandes ámbitos, que a nuestro juicio condicionan las posibilidades de desarrollar de forma autónoma una política coherente en esta materia:

- Por un lado, el que afecta a **clasificaciones, destinos y régimen interno de las prisiones**. A pesar de no tener un carácter asistencial, la experiencia demuestra que su incidencia es determinante en el itinerario de la persona presa a lo largo del cumplimiento de su condena, así como en las posibilidades de que reciba un apoyo efectivo en su proceso de inserción socio-laboral, materias en las que la mayor parte de la intervención, tanto pública como privada, se lleva ya a cabo desde Euskadi.
- Por otro, el que se refiere al marco de **colaboración** entre tres instancias cuyo apoyo resulta fundamental para el éxito de ese proceso: las iniciativas que desde la **sociedad civil** colaboran con el mismo, los **servicios sociales** penitenciarios y los **servicios del Gobierno Vasco**.

4.3. En cuanto al sentido que sería deseable adquiriera el proceso, las previsiones estatutarias al respecto son para esta institución algo más que un título para demandar las transferencias en esta materia: representan también una oportunidad para hacer que la sociedad vasca se responsabilice del uso que se hace en su nombre de la intervención penal, que conozca sus consecuencias y, en la medida en que no le parezcan asumibles desde parámetros de justicia social, promueva el diseño y gestión de un **modelo penitenciario propio**, un sistema de ejecución penal que no aumente la marginación, ni cronifique los factores que llevan a delinquir a la mayor parte de las personas que pueblan nuestras prisiones.

Año tras año, nuestros informes generales al Parlamento recogen las características que entendemos debiera reunir tal modelo. Al hilo de lo acontecido a lo largo del año del que informamos, en esta ocasión debemos llamar la atención sobre la reactivación del proyecto de Zubieta. Según se hizo público en el mes de septiembre, prevé una cárcel más pequeña que la contemplada inicialmente, y prescinde del centro de inserción social (CIS) que se pensaba construir en Gipuzkoa, así como de los proyectados en Bizkaia y Araba. A juicio de esta institución, las limitaciones presupuestarias

que han provocado ese redimensionamiento deberían representar una oportunidad para atender a la sociedad civil que, por medio de las entidades que trabajan en este ámbito, demanda un **cambio de modelo**: asumir que **en la Comunidad Autónoma del País Vasco basta con una prisión “cerrada” o de “cumplimiento” (la de Araba-Álava), y que en Bizkaia y en Gipuzkoa son necesarios sendos CIS** para atender a las personas privadas de libertad que vayan progresando en sus itinerarios de inserción socio-laboral. **Para los internos e internas con residencia en Álava, serían suficientes con pisos de acogida ubicados en Vitoria-Gasteiz.**

Entendemos que el diseño de un sistema integral de este tipo debería tener como referencia, con las actualizaciones que resulten necesarias, el estudio sobre **Líneas Generales de Política de Ejecución Penal y Penitenciaria** que elaboró en su día, por encargo del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, la Universidad del País Vasco.

La elección de uno u otro modelo corresponde al debate político que, a nuestro juicio, debería propiciar el proceso de asunción competencial en esta materia. En cualquier caso, entendemos que toda discusión responsable al respecto debería **ponderar los costes respectivos de las distintas opciones**: ante todo en términos sociales y de justicia; pero también en atención al gasto económico que implican las infraestructuras y el personal que cada una de ellas requiere para su viabilidad.

4.4. Euskadi sigue contando con un gran activo en este terreno: las **iniciativas civiles** que promueven y canalizan la **solidaridad de la sociedad** para con quienes, por estar en prisión, sufren en mayor grado la exclusión del sistema. Este año, junto al reconocimiento de esta esencial aportación, debemos poner en valor el **apoyo institucional** que han recibido, en un contexto presupuestario particularmente difícil, fundamentalmente del Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales. Su implicación no ha alcanzado, en todo caso, para impedir la desaparición de importantes recursos que venían siendo referenciales en materia de reinserción.

Así sucedió con el programa desarrollado en las instalaciones de la Fundación Ametzagaña dependiente de la prisión de Martutene. Había representado durante veinte años un exitoso modelo alternativo a la cárcel para presos jóvenes, cada uno de los cuales tenía un programa individualizado de formación. Su recuperación y potenciación, **recomendadas por las Juntas Generales de Gipuzkoa**, deben constituir una prioridad en este sentido para los poderes públicos, y hacerse extensivas a todos los recursos y programas de inserción que a lo largo del año han dejado de existir por falta de financiación. Para ello, y en todo caso, es preciso tener presente que se ubican en espacios socio-sanitarios, socio-jurídicos y socio-laborales diversos, lo que hace necesaria una **planificación integral y coordinada** en la medida en que dependen de instituciones encargadas de Acción social, Empleo, Asuntos sociales, Sanidad, Justicia, Igualdad e incluso Paz y Convivencia. Es preciso un trabajo conjunto de todas estas instancias, con el fin de arbitrar convenios y compromisos plurianuales para el desarrollo de programas y servicios. De lo contrario, y como hemos tenido ocasión

de comprobar a lo largo del periodo del que informamos, los recursos se encuentran abocados al cierre, o bien a una dinámica de funcionamiento limitada al corto plazo, que impide un mínimo de estabilidad y planificación.

Sirva como ejemplo de esta colaboración la que han establecido la Audiencia Provincial de Gipuzkoa, la Dirección de Salud Mental de Gipuzkoa y el Hospital Aita Menni. Su resultado ha sido la apertura en 2013 de un servicio psiquiátrico de alto interés social, destinado a pacientes con graves patologías mentales que, además de los servicios de psiquiatría habituales, precisan grandes medidas de seguridad, y cuyo destino, de otra forma, hubiera sido la prisión por tener causas penales pendientes de cumplir.

4.5. En cuanto a la situación de cada uno de los centros penitenciarios de nuestra Comunidad, resulta a nuestro juicio revelador que a lo largo de 2013 las entidades de iniciativa social hayan incidido, básicamente, en los mismos motivos de queja que hicieron llegar al Ararteko el año pasado, con una significativa excepción: el ámbito sanitario, en el que la integración en Osakidetza, más allá de disfunciones puntuales, es valorada unánimemente como factor que ha mejorado la atención. Ello da cuenta del **éxito del nuevo modelo asistencial penitenciario en materia de salud**, que define el recurso sanitario en prisión como una parte más de la estructura global de asistencia sanitaria pública. Persisten en todo caso disfunciones puntuales, así como inercias que será necesario superar, para lo que debemos agradecer la colaboración que en todo momento hemos recibido por parte del Servicio Vasco de Salud.

4.6. Presentamos a continuación los ámbitos más significativos que, en cada centro, son motivo de queja ante esta institución:

- En la prisión de **Araba-Álava**, transcurrido un año desde su entrada en funcionamiento, las siete entidades no gubernamentales con las que nos hemos entrevistado coinciden en continuar denunciando las siguientes carencias:
 - Relación de presos y entidades con el funcionariado: mayor distancia y dureza de la que existía en Nanclares. Contacto distante e impersonal. Más control y dificultades para el acceso de las entidades que trabajan en la reinserción. Falta de concienciación entre la mayor parte del personal penitenciario sobre la necesidad que tiene la prisión del trabajo de estas entidades.
 - No deja de estar relacionado con el punto anterior el problema de escasez de personal, cuyos representantes sindicales denuncian que la plantilla está al 55% de las necesidades del Centro. Como consecuencia, varios módulos permanecen cerrados.
 - Aislamiento de las personas presas. Quienes no asisten a los talleres no salen en todo el día de su módulo, cada uno de los cuales tiene su propio patio, más pequeño que en Nanclares –y más aún en el caso de los módulos de enfermería y mujeres.
 - Transporte y accesibilidad: al estar el centro más aislado, y al carecer de transporte público si no es mediante taxi “a demanda”, tanto las salidas de las personas

presas como las visitas de entidades y familiares son más difíciles que en la anterior situación.

- Desatención de las personas clasificadas en tercer grado que continúan en las antiguas instalaciones de Nanclares. Todas las entidades continúan denunciando las deficientes condiciones de salubridad en que se encuentran, además de carecer en ella de atención médica y del resto de servicios que debe ofrecer un centro penitenciario.

■ En las prisiones de **Martutene y Basauri**, desaparición de los programas de tratamiento de las drogodependencias que, desde 1990, venían desarrollándose por entidades sociales, y que pasan a ser asumidos por Osakidetza. Ello ha supuesto una merma en el tratamiento psicológico y la educación sobre consumos que venían recibiendo las personas que presentan patologías duales, lo que hace que su salida a la calle, una vez cumplida la pena, se produzca en peores condiciones.

■ En **Martutene**, las quejas se centran sobre todo en las condiciones materiales del edificio, desde su humedad y oscuridad hasta la deficiente comunicación en los locutorios. La sección abierta sufre especialmente esta falta de adecuación de las infraestructuras, agravada por la superpoblación provocada por la carencia de un CIS, en un momento en que muchas personas internas que, por su clasificación, podrían hacer vida en semilibertad, se ven obligadas sin embargo a permanecer en ella, ya sea por causa de sanción, o por no contar en el exterior con actividades laborales, formativas o de inserción social.

■ En **Basauri**, además de los problemas ya mencionados en otras partes de este informe, existen dos ámbitos de queja específicos:

- los procesos individuales de inserción se ven truncados por traslados a prisiones fuera de Euskadi (fundamentalmente, Dueñas, El Dueso, Villabona, Burgos y Teixeiro) en que no existen los recursos aquí disponibles. Se echa en falta, en este sentido, una mayor vinculación de los destinos a los procesos de tratamiento, así como que éstos constituyan la columna vertebral de las decisiones que se adopten en materia de permisos, salidas y participación en actividades formativas.
- Por primera vez desde la constitución del turno de asistencia jurídica penitenciaria, las entidades sociales nos han trasladado una disminución en su nivel de calidad, achacable a una falta formación específica en derecho penitenciario. Estamos abordando la cuestión con el Colegio de Abogados, en el marco de las exigencias formativas para el acceso a turnos especializados.

Las asociaciones que trabajan con personas presas de origen extranjero nos han dado cuenta de una serie de quejas específicas, que serán tratadas en la parte de este informe dedicado a las personas inmigrantes.

4.7. A lo largo del año del que informamos, el Ararteko ha continuado manifestando, a través de artículos de opinión, declaraciones públicas y participación en foros especializados, su criterio favorable a un cambio en el **tratamiento penal y penitenciario de los delitos de terrorismo**. Teniendo

en cuenta que el año no ha registrado avances al respecto, esta institución considera su deber reiterar la demanda de que todas las personas presas cumplan su condena en cárceles próximas a sus lugares de origen para satisfacer un triple objetivo: favorecer su reinserción social, tal como exige el ordenamiento jurídico; evitar el desarraigo social de los penados, favoreciendo sus vínculos sociales; y acabar con los efectos negativos, costes y riesgos que el alejamiento comporta para familiares y amigos, que no son justificables de ningún modo y que son perfectamente evitables en la actual situación. Por otra parte, venimos pidiendo que la Administración penitenciaria facilite la aplicación de las normas legales que prevén la excarcelación, con las cautelas que sean necesarias, de los internos que padezcan enfermedades graves e incurables. Y debemos también reiterar la petición de que se eliminen las disposiciones especiales relativas a grupos y delitos terroristas que impiden la concesión del régimen de tercer grado y el acceso a la libertad condicional.

4.8. A efectos de valorar el estado de los derechos de las personas privadas de libertad, resulta ineludible referirse a los **pronunciamientos** que, a lo largo del año, hayan hecho públicos las **instituciones internacionales** encargadas de velar por su respeto y garantía. De los dictados en 2013 con relación a España, debemos reseñar los tres siguientes, tanto por su extraordinaria relevancia como porque abordan situaciones y problemas que habían sido denunciados en su día ante el Ararteko, y sobre los que éste había mostrado su preocupación ante el Parlamento:

- En el mes de marzo, el **Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas aprobó un dictamen** en relación con la denuncia de torturas presentada por una ciudadana vizcaína, detenida bajo una acusación de terrorismo de la que resultó absuelta. El Comité declaraba que los hechos ponían de manifiesto una violación del derecho de esta señora a no sufrir torturas, recogido en el art. 7 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Declaraba asimismo que el Estado no había proporcionado a la víctima, y debía hacerlo cuanto antes, una investigación imparcial, efectiva y completa de los hechos, el procesamiento y castigo de sus responsables, y una reparación íntegra por el daño causado, incluyendo medidas de asistencia médica especializada.
- Un mes después, fue publicado el **Informe sobre la visita a España realizada por el Comité Europeo para la Prevención de la Tortura** y de las penas o tratos inhumanos o degradantes (CPT), llevada a cabo del 30 de mayo hasta el 13 de junio de 2011. Sus recomendaciones coinciden

con las que esta institución viene formulando al respecto: abolición de la incomunicación y, mientras eso no suceda, mayor proactividad para garantizar de forma efectiva los derechos de la persona a la que se aplique, tanto por lo que se refiere al control judicial de la detención, como a los exámenes forenses, materia en que un año más constatamos que el Instituto Vasco de Medicina Legal representa una referencia a emular.

- En octubre publicó su **informe el Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa**, quien señala, entre otros preocupantes aspectos, que *los malos tratos infligidos por los miembros de los organismos encargados de hacer cumplir la ley y la impunidad de la que dichos miembros gozan es una cuestión de derechos humanos sumamente inquietante y de larga data en España*. Exhorta a las autoridades a que erradiquen la práctica de la detención incomunicada, y recomienda las mismas medidas que el CPT.

Esta institución considera que todo ello debe representar una buena ocasión para que los poderes públicos vascos se muestren activos ante realidades cuya vigencia, año tras año, sigue siendo evidenciada por los más altos órganos internacionales de garantía de derechos: que el régimen de incomunicación posibilita la práctica de la tortura y el maltrato, y debe por ello ser abolido; que en España la lucha contra la tortura y el maltrato se enfrenta a importantes carencias estructurales, tanto en materia de prevención como de investigación y reparación; y que lo que convierte a una persona en víctima de la tortura es el hecho de haberla sufrido, con independencia de que se haya producido en un contexto dictatorial o, como aquí sucedía, en el de la lucha antiterrorista desarrollada por un Estado de Derecho.

4.9. En prisión cumple condena privativa de libertad un porcentaje muy elevado de **personas con enfermedad mental** que, en atención a sus patologías y necesidades, no deberían estar en un centro penitenciario, sino asistidas y acogidas en recursos adecuados de la comunidad, con apoyos sociales y terapéuticos suficientes. El Ararteko ha venido elaborando un informe especial en esta materia, que al deber integrar el proceso de incorporación a Osakidetza de la sanidad penitenciaria, exigía contar con una perspectiva temporal mínima a partir del traspaso competencial, ocurrido en agosto de 2011. El tiempo transcurrido desde entonces nos ha permitido este año valorar el proceso, así como formular recomendaciones en el marco del citado informe específico, que esperamos contribuya al diseño de un modelo propio de intervención penitenciaria para Euskadi.

capítulo

ODD 7

Inclusión social



Antecedentes



En este apartado abordamos las actuaciones que afectan a las personas que se encuentran en situación o en riesgo de exclusión social y cuyas causas son fundamentalmente las **desigualdades sociales y económicas**.

Si en el Informe correspondiente a 2012 **ya citábamos la destrucción del empleo** como factor favorecedor del aumento en el número de personas en riesgo de exclusión social, los datos relativos a 2013 son muy similares.

Al finalizar el año 2013 en las oficinas de **Lanbide-Servicio Vasco de Empleo** se cuentan 167.3744 parados demandantes de empleo, con un índice de paro administrativo (IPA) del 16,1%, 1 décima por encima del año anterior.

En el Estado esta tasa de desempleo es del 22,3%, 6,2 puntos por encima de la tasa vasca, con un total de 4.701.338 desempleados. En Álava es del 15,8%, en Bizkaia del 17,6% y en Gipuzkoa del 13,8%.

Como bien sabemos, la crisis económica afecta de manera especial a las clases más vulnerables, y ha provocado un aumento de las **dificultades de los hogares para hacer frente a sus obligaciones y gastos** habituales. Esta insuficiencia de ingresos produce, a su vez, un mayor riesgo de pobreza y precariedad, asociadas a las situaciones de exclusión social o riesgo de ella.

Según datos ofrecidos por Lanbide, el año 2013 ha finalizado con 62.817 titulares de RGI, pero el número de personas destinatarias a quienes beneficia esta prestación es sustancialmente mayor, debido a que esta prestación va dirigida a la unidad de convivencia, la cual, frecuentemente, está constituida por varias personas que forman la familia. La distribución por territorios es la siguiente: el 63,66% de perceptores se encuentran en Bizkaia; el 22,4 en Gipuzkoa y el 14,34% en Álava.

De la cifra total, seis de cada diez son mujeres, de las cuales un 13% constituyen familias monoparentales con menores a cargo. Por su parte, el 28,06% de los titulares son pensionistas (de distintas modalidades) a quienes la RGI complementa su pensión hasta alcanzar la cuantía del salario mínimo interprofesional. De este último colectivo, la gran mayoría (71%) son mujeres y, de ellas, el 67,63% son mayores de 65 años. Esto nos da idea del importe de ciertas pensiones (de viudedad, SOVI, PNC, etc.) que perciben muchas mujeres mayores. En cuanto al nivel de formación de quienes perciben la RGI, un elevado porcentaje (que excede del 60 %) carece de estudios o no supera el nivel obligatorio y en un 17% no consta este dato. Si bien hay más de 2.200 personas con titulación superior, la formación se presenta como un elemento clave en la búsqueda de empleo.

Ya tuvimos oportunidad de señalar en el informe del año pasado el impacto positivo que tiene en nuestra sociedad el Sistema Vasco de Garantía de Ingresos e Inclusión Social. Gracias al efecto **de las prestaciones económicas que integran ese sistema –la Renta de Garantía de Ingresos, la Prestación complementaria de Vivienda y las Ayudas de Emergencia Social (RGI/PCV/AES) – las tasas de pobreza y exclusión de nuestra Comunidad Autónoma se mantienen por debajo de las cifras medias de la Unión Europea**, consolidando a Euskadi como una de las sociedades con menor nivel de desigualdad en Europa. En este aspecto, la CAE se distancia notablemente de la situación que caracteriza al resto del Estado.

La RGI es la prestación más importante, por su cuantía, por el número de personas a las que alcanza y por el presupuesto que se destina a ello. Esa prestación con frecuencia va unida a la PCV y ambas las gestiona Lanbide. De ahí la importancia de contar con un modelo de gestión del sistema ágil, eficiente y con suficientes recursos, tanto humanos como materiales, que garanticen la protección de sus potenciales usuarios.

La percepción de los usuarios del servicio y el punto de vista de esta Institución coinciden en señalar que a lo largo del año 2013 se han ido produciendo, de manera paulatina, diversas mejoras en la gestión de la RGI y PCV, de manera que al finalizar el año puede hablarse de una mejora notable en aspectos como las largas colas para obtener cita previa, las vías de presentación de nuevas solicitudes, el plazo medio de su resolución y algunas cuestiones procedimentales, como el trámite de audiencia. Sin embargo, han persistido otras disfunciones de carácter procedimental y material detectadas en la tramitación cotidiana de quejas que afectan al funcionamiento de Lanbide y a sus actuaciones en materia de gestión de las citadas prestaciones económicas.

Abordaremos las **principales** en este capítulo del Informe.

1.

El área en cifras

Un año más, en 2013 el mayor número de quejas que hemos tramitado es el relacionado con la gestión por parte de Lanbide de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV), configuradas ambas prestaciones como derechos subjetivos por la [Ley 18/2008, de 23 de diciembre](#), para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, para todas aquellas personas que reúnan los requisitos contenidos en la misma.

En su conjunto, durante el año 2013, en el área de Inclusión social se han registrado 883 quejas, distribuidas en las siguientes subáreas:

– Prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos (RGI, PCV, AES).....	860
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	14
– Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social.....	8
– Derechos ciudadanos.....	1
TOTAL Nº EXPEDIENTES.....	883

Estas cifras representan **una disminución porcentual** en el número de quejas, con respecto al registrado en el año 2012, **de tan sólo un 12,6%**, lo cual se explica por la estrecha conexión entre el contexto apuntado de la crisis que perdura, con la pérdida de empleo que acarrea y la demanda de dispositivos de lucha contra la exclusión. De todas formas la disminución de quejas puede explicarse por la mejora en la gestión de las citas previas y de los retrasos en las primeras solicitudes de RGI.

Por materias, ya hemos indicado que, al igual que el pasado año, la casi totalidad de las quejas recibidas en 2013 correspondientes a este área tienen que ver con la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y con el funcionamiento de Lanbide, que gestiona dicha prestación.

A la vista de las quejas recibidas en el 2012, detectábamos numerosas deficiencias y manteníamos discrepancias con Lanbide en la interpretación de la normativa de aplicación. Por ello y con el ánimo de colaborar con la Administración en la mejora de un servicio público –en este caso, fundamental para una parte de la ciudadanía en situación de vulnerabilidad– elaboramos un amplio documento en el que se recogía la opinión del Ararteko con relación al funcionamiento de Lanbide, a los procedimientos administrativos que se siguen y a la interpretación de la normativa aplicable, en este caso la [Ley 18/2008, de 23 de diciembre](#) para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social y el [Decreto 147/2010, de 25 de mayo](#), de la Renta de Garantía de Ingresos. Denominamos a este documento [Informe Diagnóstico Lanbide](#) y se remitió a ese organismo a primeros del mes de febrero.

Este diagnóstico se basa fundamentalmente en las cuestiones planteadas y analizadas en las quejas recibidas, en las visitas de las personas usuarias de Lanbide a las oficinas de

atención directa del Ararteko, en las reuniones mantenidas tanto con el propio Lanbide como con las entidades sociales que trabajan en este ámbito y en las visitas realizadas por personal de esta institución a algunas oficinas de Lanbide. Este estudio persigue contribuir a la mejora del servicio y su seguimiento se ha erigido en eje central de nuestra actividad a lo largo de todo el año 2013.

Tras una breve introducción, en el documento se recogen con detalle las disfunciones o problemas detectados en cada una de las distintas fases del procedimiento administrativo y se plasma nuestra opinión al respecto. Igualmente, se manifiestan nuestras discrepancias con la interpretación que de la norma ([Ley 18/2008](#) y los decretos de desarrollo) realiza Lanbide en diversos aspectos. Finalmente, se trasladan una serie de recomendaciones (41 en total) que se corresponden con cada uno de los apartados del informe.

En el seguimiento realizado, se ha observado el cumplimiento de algunas de ellas, pero hay otras deficiencias en el procedimiento que aún perduran. A todo ello nos referiremos a continuación.

Por otro lado, en **mayo** de este año Lanbide comenzó a aplicar nuevos **criterios internos de aplicación de la norma** recogidos en un documento-circular. Una vez analizados esos criterios y dado que se mantenían claras discrepancias sobre varios de ellos, se elaboró un documento que trasladamos a Lanbide.

También en las reuniones y contactos mantenidos con responsables de Lanbide se ha tratado sobre la interpretación y aplicación de las normas, y hemos manifestado nuestra opinión al respecto, que en muchos casos ha sido asumida por ese organismo.

Por último, hay que decir que también hemos tramitado algunas quejas relacionadas con prestaciones de las Diputaciones forales, como las pensiones no contributivas o el Subsidio de Garantía de Ingresos Mínimos.

2.

Quejas destacadas

2.1. Aspectos procedimentales

De entre todos los problemas formales que han merecido nuestra atención en la tramitación cotidiana de las quejas recibidas merecen ser destacados el de la falta de motivación de las resoluciones de denegación, modificación, suspensión y extinción de las prestaciones y el de la falta de audiencia al interesado. Ambos problemas tanto por separado como unidos, tienen una incidencia determinante en la tutela efectiva de los derechos de las personas beneficiarias, que se traduce en la generación de situaciones de grave indefensión. Además de estas dos, a continuación exponemos otras disfunciones procedimentales significativas.

2.1.a) Falta de motivación suficiente

Respecto del primero de los defectos formales citados, **la falta de motivación suficiente de las resoluciones** de Lanbide, hemos de remarcar que al margen de no respetar el mandato del legislador en relación con la motivación de las resoluciones limitativas de derechos, hay que tener en cuenta que nos estamos refiriendo a actos que implican a menudo la denegación o pérdida del derecho subjetivo a la RGI, sin que la persona afectada sepa en muchas ocasiones las causas para ello. Es decir, que este proceder de Lanbide **ha generado muchas situaciones de indefensión**, pues al desconocer los motivos, las personas afectadas se ven en la práctica imposibilidad de presentar unas alegaciones eficaces.

Hemos de destacar el hecho de que muchas de las personas que se acercan al Ararteko tras haber recibido por parte de Lanbide un escrito con una resolución que afecta a su RGI, lo hacen con el simple objeto de obtener una explicación del motivo de dicha resolución, que **en demasiadas ocasiones viene expresado en el escrito de manera ininteligible o ambigua**.

La obligación de motivar este tipo de resoluciones, viene contemplada, con carácter general, en el artículo 54.1.a) de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: “*Serán motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho: Los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos (...)*”.

Por su parte, la propia normativa específica reguladora de la RGI se refiere a la motivación de las resoluciones, expresada básicamente en los artículos 33 y 55.2 del Decreto 147/2010.

La ausencia de motivación suficiente en decisiones que afectan negativamente a la persona interesada impide conocer las causas de la decisión y poder oponerse a ellas, si procede, causando, así, indefensión. Esto se acentúa, quizás, cuando nos referimos a actos que implican a menudo la denegación o la pérdida del derecho subjetivo a la RGI y que afecta a personas en situación de vulnerabilidad.

Las motivaciones de Lanbide en las resoluciones de denegación, suspensión y extinción son muy escuetas en la referencia de hechos y, con carácter general, no se mencionan los fundamentos de derecho. No cumplen, a nuestro juicio, con el mandato legal. Esto hace que se adopten medidas de importancia con un débil sustento jurídico.

2.1.b) La audiencia al interesado

Nos parece de capital importancia respetar este trámite, consistente en permitir defenderse a las personas afectadas, antes de que se adopte una medida que les pueda perjudicar. Es un derecho de la ciudadanía reconocido en nuestro ordenamiento y es, también, una ocasión para que la Administración esclarezca mejor el asunto en cuestión y resuelva con mayores garantías. Incluso, a veces, este trámite puede evitar una decisión incorrecta que luego tarda en corregirse, con el consiguiente perjuicio indebido a la persona o familia afectadas. Hemos conocido muchos casos de suspensión y extinción indebidas sin este trámite.

En muchas de las quejas tramitadas por suspensión de las prestaciones de RGI y PCV los beneficiarios tenían conocimiento de la suspensión cuando comprobaban que no les había sido abonada la nómina del mes correspondiente, debido, generalmente, a que se aplicaba la suspensión cautelar del abono de la prestación de forma generalizada, sin notificación previa y, por tanto, sin posibilitar la presentación de alegaciones que eviten esta interrupción de los abonos.

Ante la insistencia del Ararteko en la necesidad imperiosa de respetar el trámite de audiencia, Lanbide lo ha ido corrigiendo a lo largo de 2013 y podemos decir que ya se concede el trámite de audiencia en los procedimientos de modificación, suspensión y extinción, aunque no en los supuestos de suspensión cautelar de las prestaciones.

2.1.c) Causas y efectos de la suspensión del derecho

La regulación de la **suspensión del derecho a la RGI** en nuestra opinión es claramente mejorable.

El principal problema es **la confusión por parte de Lanbide entre la pérdida de requisitos y el incumplimiento de obligaciones**.

Lanbide aborda los distintos supuestos de suspensión del derecho sin hacer ninguna graduación ni diferenciación entre un incumplimiento de una obligación o la pérdida o incumplimiento de requisitos para ser perceptor de la prestación, cuando las consecuencias que derivan de una u otra calificación tienen un tratamiento bien distinto en la ley 18/2008.

En nuestra opinión, el tratamiento actual de la suspensión del derecho a la prestación en el caso de incumplimiento de obligaciones conlleva efectos desproporcionados si la unidad de convivencia continúa cumpliendo todos los requisitos para ser perceptora de la prestación, en cuyo caso sigue careciendo de ingresos para hacer frente a sus necesidades básicas.

En este sentido consideramos más adecuado que no se suspenda la prestación en el caso de que haya un incumplimiento de las obligaciones con carácter general, **sino que se inicie un procedimiento sancionador** ya que permite graduar las infracciones y las sanciones. El procedimiento sancionador se regula en el título VII de la Ley 18/2008, en los art. 99 y siguientes pero no se ha aplicado nunca ni ha sido objeto del obligado desarrollo reglamentario.

La **duración de la suspensión** únicamente se prevé en algunos supuestos, sin que se entienda el motivo o bien la coherencia entre el art. 45.2, que regula la duración de la suspensión o el art. 26.3 de la Ley 18/2008 que señala que se tiene que levantar la suspensión cuando decae la causa que la motivó.

2.1.d) Demora en la reanudación

Otra de las disfunciones procedimentales más frecuentes y con efectos más graves para los ciudadanos es que una vez materializada la suspensión de hecho del pago de la prestación, **la reanudación**, incluso en los supuestos de duración limitada de la suspensión o error manifiesto de Lanbide, **se demora en el tiempo**.

Durante ese periodo de suspensión, y en tanto se verifica la procedencia o no de la decisión adoptada por Lanbide, los interesados se ven privados totalmente de los únicos ingresos de la unidad de convivencia, y por tanto imposibilitados para hacer frente a los gastos de educación, alimentación y alojamiento de sus miembros.

El hecho de que verificada la improcedencia de la suspensión se reanude el pago de la prestación, con los atrasos correspondientes, no evita los daños irreversibles de aquella decisión, que en ocasiones puede desembocar incluso en el desahucio de la unidad de convivencia por la demora existente.

Al mismo tiempo la reanudación no se produce de oficio, aunque la normativa lo prevé (art. 26.3 de la Ley 18/2008) porque, al parecer, no lo permite el aplicativo informático de Lanbide, sino que se realiza a instancia de parte, incluso en los casos en los que se reconoce que las circunstancias que motivan la suspensión han decaído. No obstante, este asunto ha mejorado, también, ya que cuando Lanbide tiene conocimiento, por comparecencia de la persona interesada, de que el motivo de suspensión se ha solventado, se reanuda la prestación. Queda pendiente la reanudación automática.

A este respecto debemos incidir en nuestra **Recomendación General 9/2011, de 29 de noviembre**, sobre las consecuencias de la aplicación de la suspensión del derecho a la Renta de Garantía de Ingresos y a la Prestación Complementaria de Vivienda.

2.1.e) Aportación de documentos y registros en las oficinas de Lanbide

Uno de los problemas que habíamos detectado es la dificultad de la ciudadanía para aportar documentos en Lanbide. Muchas veces, esa aportación ha de realizarse en un plazo y no resulta fácil obtener un número para poder recibir atención. A veces, cuando consiguen ser atendidos, ha vencido el plazo fijado.

Si bien algunas personas utilizan el servicio Zuzenean, del Gobierno Vasco, pensamos que eso debe ser excepcional y que lo que procede es la existencia, en todas las oficinas de Lanbide, de un servicio de Registro de recepción de documentos en el que se facilite un justificante detallado de lo aportado. Así lo planteamos a Lanbide en el documento de diagnóstico precitado.

Se ha recordado a sus responsables la recomendación realizada en torno al establecimiento de registros y la necesidad de informar a la ciudadanía. Nos han indicado que se está en proceso de establecer una atención, con amplitud de horario, que supere la mera recepción de la documentación, con valoración de la misma, y que facilite la posterior tramitación del asunto.

2.1.f) Demoras en la resolución de las solicitudes y de los recursos

La Ley 18/2008, establece el plazo de dos meses para resolver las solicitudes de RGI (art. 62.2), pero este plazo ha sido habitual que se supere con creces, al menos durante la primera mitad del año. Así, aunque se ha ido mejorando en

este aspecto, aún el cumplimiento del citado plazo legal no se produce en un número elevado de expedientes.

Por otra parte, la Ley 30/1992, en su art. 117, señala el plazo de un mes para dictar y notificar la resolución del recurso de reposición. Lanbide incumple este plazo, pues las resoluciones se demoran durante seis o más meses casi con carácter general.

Cuando el recurso interpuesto por las personas beneficiarias es estimado, lo es a los meros efectos de **retrotraer el expediente al momento en que se dictó el acto recurrido**, de manera que con carácter general Lanbide inicia un procedimiento al objeto de revisar el cumplimiento de requisitos. **Resulta prioritario que este procedimiento de revisión se produzca con la mayor celeridad, o bien que la estimación del recurso implique la reanudación automática del abono de las prestaciones.**

2.1.g) Comunicación del deber de renovación

Otro de los defectos procedimentales más frecuentes ya mencionado se produce en **la fase de renovación de los derechos**. Se incumple sistemáticamente la previsión **contenida en el art. 23.1 de la Ley 18/2008**, que impone a Lanbide la obligación de **remidir un escrito** recordando a las personas titulares de RGI el cumplimiento del plazo para el que fue reconocida la prestación con tres meses de antelación a dicha fecha. Como hemos indicado, no conocemos un solo caso en el que este tipo de escrito se haya remitido y desde Lanbide se nos ha confirmado este hecho, lo que implicaría que todas las extinciones de RGI por esta causa estén afectadas por un grave defecto formal, puesto que el art. 49b del Decreto 147/2010 vincula la extinción de la RGI por esta causa al envío de este requerimiento (así lo califica el precepto mencionado).

2.2. Discrepancias en la interpretación de la normativa de aplicación: Requisitos para ser titular de la RGI y obligaciones que conlleva

La interpretación que Lanbide está realizando del cumplimiento de los requisitos para ser titular de la RGI y de las obligaciones que conlleva esa condición, está dejando a muchas personas sin derecho a la prestación. A continuación abordamos algunos de los principales motivos de queja examinados en 2013.

2.2.a) Pérdida de la residencia efectiva por viajar fuera de la CAPV

La extinción por este motivo ha generado también un destacado número de quejas. Hemos trasladado nuestro desacuerdo a Lanbide y se nos ha indicado que se está revisando este criterio, aunque en el momento de redactar este informe sigue su aplicación.

Según los criterios establecidos por Lanbide, los titulares y beneficiarios que trabajan, tienen derecho a salir de la CAE

30 días al año, independientemente del número de viajes, previa comunicación en Lanbide. Los que no trabajan tienen derecho a salir de la CAE por un periodo máximo de 15 días.

Si se supera el periodo máximo autorizado a criterio de Lanbide se pierde la residencia efectiva.

El asunto resulta más grave aún si tenemos en cuenta que Lanbide toma en consideración a estos efectos, incluso las salidas realizadas con anterioridad a la solicitud de la RGI.

Además, ese criterio de los días máximos anuales de salida, carece de base legal. En principio, salvo prueba en contrario, la inscripción en el padrón conlleva la residencia efectiva. La acreditación específica de esta última, cuando existe el padrón, sólo tiene sentido cuando la Administración tiene dudas razonadas sobre su incumplimiento, pero de ninguna manera puede exigirse con carácter general.

La normativa actual no tiene ninguna previsión con relación a esta cuestión, cuando está dando lugar a consecuencias tan graves. **En nuestra opinión**, un criterio de Lanbide no puede servir para modificar un dato de carácter objetivo, como es la residencia efectiva, de manera totalmente arbitraria; es decir, que el hecho de **desplazarse temporalmente a un lugar fuera de la CAE** sin desplazar por ello el domicilio (para unas vacaciones o visita a familiares, por ejemplo), **no implica, de ninguna manera, la pérdida de la residencia efectiva**. Entendemos que estas salidas pueden ser consideradas como un incumplimiento de la obligación de destinar la RGI a los fines para los que fue reconocida, lo que podría conllevar la suspensión del abono de prestaciones durante el periodo en el que se esté fuera, pero de ningún modo estas salidas pueden ser interpretadas, con carácter general, como un desplazamiento de domicilio (que es lo que, en definitiva, significa la pérdida de residencia efectiva).

Sería, por tanto, **necesario que este asunto estuviera regulado, fijando sus límites temporales así como la obligación de informar del viaje a Lanbide** con anterioridad a su realización y las consecuencias del incumplimiento de lo estipulado. Además, las personas titulares de la RGI deberían tener claro conocimiento de todo ello.

2.2.b) Reagrupamiento familiar

El último párrafo del art. 5.1.a) del Decreto 147/2010, trata de la constitución como unidad económica de convivencia independiente de personas inmigrantes que viven solas y cuyo cónyuge o persona con la que mantengan una forma de relación permanente análoga a la conyugal no resida en territorio estatal.

Este tratamiento excepcional se extiende por un máximo de dos años, al término de los cuales si no se ha producido el reagrupamiento familiar, Lanbide extingue el derecho.

Estas personas, en su gran mayoría, han salido de sus países de origen huyendo de situaciones de violencia, aunque no tengan reconocida la condición de refugiadas, por razones de supervivencia o con un proyecto migratorio.

La normativa que rige la entrada y residencia en España **obliga a las personas extranjeras a solicitar a la Administración General del Estado autorización para entrar, residir, trabajar, o reagrupar al cónyuge que vive en el país de origen.**

La posibilidad de reagrupación familiar del cónyuge que reside en el país de origen depende del cumplimiento de unos requisitos legales y de la concesión de la autorización para reagruparse por parte de Administración General del Estado.

Estos requisitos son difíciles de cumplir, por lo que muchos cónyuges que han solicitado la autorización para reagrupar al otro cónyuge **no la han obtenido**. En la práctica, si las personas que solicitan la reagrupación familiar se encuentran en situación de desempleo o son titulares de ayudas, no cumplen los requisitos para reagruparse, en este último caso porque no se computan los ingresos provenientes del sistema de atención social.

Lanbide, a sugerencia del Ararteko, nos trasladó su parecer en relación con la posibilidad de hacer una interpretación favorable de la previsión normativa recogida en el citado art. 5.1 a) del Decreto 147/2010, en el sentido de que no se denegara o extinguiera la RGI en los casos en que la Administración General del Estado hubiera denegado la autorización administrativa para reagrupar al cónyuge y la persona cumpla todos los demás requisitos para ser beneficiaria de la prestación. También en los casos de personas refugiadas.

Sin embargo, el problema radica en que muchas veces no hay denegación formal del reagrupamiento porque no se ha recogido siquiera la solicitud al no cumplir el requisito de ingresos. Cuando, tras dos años, Lanbide extingue la prestación, estas personas se quedan sin ninguna protección. Entre las situaciones más dramáticas que hemos visto se incluyen las de las familias monoparentales con menores a cargo. En estos casos otra posibilidad sería aplicar el art. 5.2 c) del Decreto 147/2010 con carácter prioritario. Nos parece importante que se haga una **reflexión** sobre los efectos que está teniendo esta previsión legal en la situación de las personas inmigrantes, especialmente cuando hay menores implicados.

2.2.c) Control de la naturaleza de los gastos de la unidad de convivencia

Durante el año 2013 un número importante de quejas han tenido que ver con la suspensión e incluso la extinción de la RGI por *“no destinar la prestación a la cobertura de necesidades básicas”*. Ha afectado a personas en cuyos movimientos bancarios figuraban determinados gastos que Lanbide ha considerado superfluos o no incluidos en el concepto de “necesidades básicas”. A este respecto hay que indicar que existe una habilitación normativa para que Lanbide pueda solicitar cualquier dato que permita comprobar el cumplimiento de las obligaciones y en concreto el destino de la prestación a la finalidad legalmente asignada (art. 19.1 Ley 18/2008), que se materializa en la obligación del titular de aportar los movimientos de cuenta de un periodo determinado.

El tipo de estos gastos evidenciados ha sido muy diverso, tanto en su concepto (telefonía móvil, hostelería, ocio y viajes, seguros médicos privados, etc.) como en su cuantía. Nuevamente nos encontramos con la ausencia en la normativa de una delimitación de conceptos y cuantías que puedan tener cabida en la RGI.

En cualquier caso, Lanbide tiene que definir los límites relativos a los gastos, tanto cualitativos como cuantitativos, indicando a las personas afectadas qué se considera como un gasto superfluo, y cuánto de lo percibido en concepto de prestación puede ser gastado libremente, comunicando estos criterios objetivos a estas personas.

2.2.d) Obligación de estar de alta como demandante de empleo

De la redacción, tanto de la Ley 18/2008 como del Decreto 147/2010, se deriva que el grado de exigencia en relación con la disponibilidad para trabajar es diferente. En el caso de la RGI Básica para la Inclusión y la Protección Social supondría el alta como demandante de empleo (artículo 19.2b) de la Ley 18/2008), y en el caso de la RGI complementaria de los ingresos de trabajo una obligación más genérica de mantener el empleo (no darse de baja voluntariamente, ni acogerse a excedencia o reducción de jornada, artículo 19.3 de la Ley 18/2008), cuyo contenido se determinará por un convenio de inclusión activa.

En todo caso interesa clarificar el criterio aplicado por Lanbide porque hemos recibido alguna queja de suspensión de la RGI complementaria de ingresos de trabajo por no figurar como demandante de empleo, obligación que no sería exigible a la luz de la normativa citada.

Si quien cobra la RGI como complemento a los ingresos de trabajo debe seguir inscrito como demandante de empleo (por si le surge un empleo mejor, o a jornada completa, si sólo tiene un contrato a tiempo parcial) **Lanbide debería informar claramente de ello a las personas afectadas**, entendemos que mediante el propio convenio de inclusión activa, que sería la vía por la que se generaría la obligación de mantenerse de alta como demandante de empleo, pues, insistimos, la normativa en vigor no especifica la necesidad de cumplir esta obligación en estos supuestos.

2.2.e) Presunción de relación de hecho de personas que conviven

En la tramitación de las quejas se percibe una tendencia de Lanbide a considerar que cuando dos personas de distinto sexo residen en la misma vivienda existe una relación afectiva entre ambas.

Se plantea que quizás el criterio más objetivo para entender si existe o no relación análoga a la matrimonial es la constancia en los registros públicos correspondientes, con los consiguientes derechos y obligaciones que derivan de ello. En sentido contrario, de no existir tal declaración pública la carga de la prueba correspondería a Lanbide.

Cabe también la posibilidad de que los solicitantes aporten una declaración jurada de que no mantienen relación sentimental alguna con las personas que conviven en el domicilio, entendiendo que su exigencia tendría un efecto disuasorio para quienes pretendan ofrecer una información que no se corresponda con la realidad.

3.

Contexto normativo y políticas públicas

En este epígrafe nos referimos a algunos cambios normativos que han entrado en vigor durante el año y a actuaciones públicas que afectan al área.

Como ya adelantamos en el Informe anual 2012, la importante modificación de la Ley 18/2008, introducida por la Ley 4/2011, requiere la **adecuación de los reglamentos reguladores de la RGI, de la PCV y las AES**, (en la actualidad [Decreto 147/2010](#), [Decreto 2/2010](#) y [Decreto 4/2011](#) respectivamente), que aún a día de hoy sigue sin acometerse, pese a que ha transcurrido el plazo de un año previsto en la Disposición Final Primera de la Ley 4/2011, de modificación de la Ley 18/2008.

Las cuestiones apuntadas en el epígrafe anterior y otras muchas se verían solventadas con la plasmación de criterios claros que no dejen lugar a la arbitrariedad y redunden en una mayor seguridad jurídica para los titulares de éstos derechos.

- La **Orden de 27 de marzo de 2013, del Consejero de Empleo y Políticas Sociales**, por la que se establecen, para el año 2013, las cuantías máximas para cada uno de los gastos específicos contemplados en las Ayudas de Emergencia Social, acoge plenamente lo recomendado por el Ararteko en la [Resolución de 4 de diciembre de 2012](#), y que básicamente implicaba la imposibilidad de modificar mediante una Orden del Departamento de Asuntos Sociales los requisitos de la Ley 18/2008 para obtener una AES, por ser contrario al principio de jerarquía normativa.
- El **Decreto Foral de Gipuzkoa 31/2012**, que también citábamos el pasado año, ha sido modificado mediante el Decreto Foral 35/2013, de 15 de octubre. En el nuevo texto, destaca el requerimiento de documentos, complementarios al del padrón, que sirvan para acreditar la residencia efectiva en el territorio, tales como correspondencia, recibos, facturas, justificantes u otros documentos que acrediten una presencia estable en Gipuzkoa durante el periodo establecido.
- El Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa ha aprobado la **Orden Foral 577/2013**, de 6 de mayo, de determinación de los centros y alojamientos de acogida temporal a efectos de la Renta de Garantía de Ingresos. Se refiere a la consideración de vivienda o alojamiento que se recoge en el art. 6.2.b) del Decreto 147/2010.
- El Gobierno Vasco ha aprobado el **Instrumento de Valoración de la Exclusión**, mediante el Decreto 385/2013, de 16 de julio. Se enmarca en el desarrollo de la Ley de Servicios Sociales, cuyo art. 20 indica que las administraciones públicas vascas aplicarán instrumentos comunes de valoración y diagnóstico, que garanticen criterios homogéneos de aplicación. El texto aprobado es, pues, un instrumento técnico que contiene diversos indicadores

de valoración y será de gran utilidad a los servicios sociales municipales y forales para detectar las situaciones de exclusión o riesgo de ella.

4.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Actuaciones de oficio

Durante 2013 hemos realizado las siguientes actuaciones de oficio referidas al Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco:

Expte. 357/2013 relativo a **los límites de gasto de RGI**, así como de la naturaleza de dichos gastos, con el fin de considerar que la prestación se utiliza para los fines previstos.

Expte. 540/2013. Su objeto lo constituyó la elaboración del **Informe-diagnóstico sobre el funcionamiento de Lanbide**.

Expte. 2945/2013. sobre información a la ciudadanía acerca de las formas válidas de aportación de documentos y sobre la implantación de registros de aceptación de documentos en las oficinas. A esto nos referimos en el apartado 2.2 c) de este capítulo.

4.2. Actos y jornadas

Durante el año 2013 han sido varias las intervenciones del titular de la Institución, Iñigo Lamarca, en distintos medios de comunicación para hablar de la gestión de la RGI y de los principales problemas abordados en la tramitación de las quejas.

Así mismo participó en las **Jornadas: "Nadie sin hogar ¿Es posible en Euskadi?"** Celebradas el 14/06/2013 y organizadas por la Plataforma **BesteBi** en el Centro Cívico la Bolsa de Bilbao, con la problemática de las personas sin hogar como tema central.

El 16 de diciembre la Institución participó en la **Jornada organizada por Sartu en Donostia**, inauguradas por el alcalde y el Diputado Foral de Acción Social de Gipuzkoa, sobre **ciudadanía e inclusión social**, en la que hubo constantes referencias al trabajo del Ararteko en este campo.

4.3. Reuniones

Hemos mantenido a lo largo del año cuatro reuniones con el **Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco**, en concreto con responsables de Lanbide, en las que se han tratado los problemas registrados en la tramitación de las quejas que afectan al funcionamiento de Lanbide y al procedimiento de solicitud, suspensión, extinción, reanudación y renovación de prestaciones.

Igualmente, hemos mantenido reuniones con **asociaciones del tercer sector** que trabajan en el ámbito de la inclusión social, en defensa de los derechos de las personas que sufren procesos de exclusión social. En una de esas reuniones, **a primeros de año**, nos trasladaron las dificultades que están teniendo muchas personas para **acceder** al Sistema de Garantía de Ingresos y/o para mantenerse en el mismo. Han sido abundantes las quejas relativas a las disfunciones en la atención a la ciudadanía por parte de Lanbide y en la tramitación de los procedimientos, como las mencionadas en este informe.

5.

Valoración del estado de los derechos de la ciudadanía

1ª La persistencia de la crisis económica que atravesamos ha provocado que el número de beneficiarios de la RGI y la PCV haya seguido aumentando durante el año 2013 hasta alcanzar un record histórico en el sistema de garantía de ingresos.

Como consecuencia de ese incremento, el perfil de perceptores va siendo cada vez más diverso.

2ª Este sistema de garantía de ingresos es un importante elemento de cohesión social y contribuye a **mantener las tasas de pobreza y exclusión de la CAE por debajo de las cifras medias de la Unión Europea**, consolidando a Euskadi como una de las sociedades con menor nivel de desigualdad en Europa.

3ª **Se han percibido a lo largo de 2013 mejoras notables en la gestión del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos e inclusión social**, en particular, de la RGI y de la PCV. Lanbide ha ganado en agilidad en cuanto al plazo de resolución, la eliminación de las listas de espera y el otorgamiento del trámite de audiencia. No obstante, queda por avanzar en aspectos importantes, como la motivación adecuada. Asimismo, han de mejorarse los recursos materiales, en particular las **aplicaciones informáticas**, así como los **recursos humanos**, en todas y cada una de las oficinas de Lanbide. Estas dotaciones deben incrementarse para garantizar una mayor eficiencia del servicio que se presta.

4ª Se hace preciso que Lanbide cumpla **las garantías procedimentales previstas**, tanto en la normativa específica de garantía de ingresos, como en la general que deriva de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en particular en los supuestos de denegación, suspensión y extinción de las prestaciones. La delicada naturaleza de

estas prestaciones, dirigidas a evitar que un colectivo cada vez más amplio de personas cruce el umbral de la exclusión social, fundamentalmente por desigualdades sociales y económicas, justifica el esfuerzo para una atención cada vez de mayor calidad.

5ª Resulta urgente y necesario el desarrollo reglamentario de la Ley 18/2008, de Garantía de ingresos y para la inclusión social, tras su modificación por la Ley 4/2011, **mediante la adecuación de los reglamentos reguladores de la RGI, la PCV y las AES**, (en la actualidad D.147/2010 , D. 2/2010 y D. 4/2011 respectivamente), que, como hemos indicado, aún a día de hoy sigue sin acometerse, pese a que ha transcurrido el plazo de un año previsto en la Disposición Final Primera de la citada Ley 4/2011, de reforma de la Ley 18/2008.

En este desarrollo, deberían abordarse aspectos no previstos actualmente (entre otros, las salidas de la CAV, la posibilidad de reagrupamiento, los límites de gasto permitido que no vulnere la obligación de destinar la prestación a las necesidades básicas, ciertos ingresos atípicos, etc.) y que requieran concreción. Igualmente, se deberían regular con claridad la suspensión –como consecuencia del incumplimiento de obligaciones– y la extinción –consecuencia de la pérdida de los requisitos de acceso–. Asimismo, es importante desarrollar el procedimiento sancionador, ya previsto en la Ley

18/2008 (título VII), porque permite graduar las infracciones y las sanciones.

6ª Las **entidades sociales** que trabajan en materia de exclusión social están sufriendo problemas de financiación debido a los recortes en las ayudas y subvenciones lo cual está haciendo peligrar su continuidad. La función que desarrollan es muy necesaria para nuestra sociedad porque ofrecen cercanía y flexibilidad a la ciudadanía y atienden a personas que no se acercan a las Administraciones Públicas o que no cumplen los requisitos que establecen las mismas, por lo que estas entidades cubren un espacio que en otro caso quedaría desatendido. El apoyo a su labor es fundamental para la cohesión social y la lucha contra las desigualdades. Para ello las partidas presupuestarias deben contemplar las dotaciones adecuadas para dar respuesta a las necesidades de las personas más desfavorecidas. Estas partidas presupuestarias deben ser prioritarias en momentos de crisis en los que aumentan las dificultades de las personas más vulnerables.

7ª Sigue resultando un **objetivo prioritario y urgente que las personas sin hogar** tengan cubiertas sus necesidades básicas (manutención, alojamiento- especialmente en periodo invernal, higiene y vestido adecuado).

capítulo

Capítulo 8.

**Personas gitanas y
otras minorías culturales**



Antecedentes



A pesar de llevar siglos en territorio europeo y constituir la minoría más numerosa de la Unión Europea, el pueblo gitano sigue siendo víctima de prejuicios, intolerancia, discriminación y exclusión.

Resulta ineludible, por ello, tomar todas las medidas necesarias para garantizar que sus derechos humanos, consagrados en la [Carta de los Derechos Fundamentales](#) y en el [Convenio Europeo de Derechos Humanos](#), así como en la legislación de la Unión Europea, sean respetados, protegidos y promovidos.

Se precisa de políticas públicas que impulsen su inclusión social y laboral, que apuesten por la mejora educativa de su población infantil y juvenil, y que posibiliten el acceso a una vivienda en condiciones adecuadas. El reconocimiento como minoría cultural también implica la protección y promoción de su cultura y su participación social y política.

Existen instrumentos de planificación estratégica, tanto en el ámbito europeo como en el estatal o autonómico, válidos para la consecución de todos estos objetivos pero resulta imprescindible una voluntad decidida y firme, por parte de los agentes públicos, que ponga en marcha de manera efectiva las medidas programadas y destine la financiación necesaria que permita su materialización.

Todo ello debe ir acompañado de una actitud proactiva de los poderes públicos y la sociedad en general a favor de la erradicación del estigma que sufre el pueblo gitano.

1.

Quejas destacadas

1.1. En un supuesto de denegación de Padrón a una familia gitana en el domicilio en el que residían en Basauri, la intervención del Ararteko propició que finalmente se diera de alta a todos sus miembros, aunque en un domicilio distinto al inicialmente solicitado. Se trata de la Resolución del Ararteko de 27 de noviembre. En ella se concluye que el [Ayuntamiento de Basauri](#), en los expedientes de baja de oficio del padrón de habitantes, debería incluir un trámite para que tanto la policía municipal como los servicios sociales puedan contrastar los datos sobre el domicilio de algunas de las personas incluidas en la propuesta para dar de baja, a los efectos de la posible iniciación de un expediente de altas de oficio y en el marco de alcanzar la concordancia del padrón municipal con la realidad.

1.2. En lo que respecta al servicio de comedor escolar, el año 2013 algunos agentes educativos nos han mostrado su preocupación por la situación de algunos menores cuyas familias no pueden hacer frente al abono de las cuotas de comedor, aun cuando esperan ser beneficiarios de las ayudas de comedor que anualmente se convocan en el marco de la convocatoria general de becas, ya que las instrucciones relativas al funcionamiento de este servicio establecen que el impago reiterado de las cuotas podrá dar lugar a la pérdida de la plaza de comedor.

Como consecuencia de nuestra intervención, además de alcanzarse la resolución de casos puntuales, la Administración educativa ha asumido el compromiso de remitir a todos los centros educativos una instrucción, con el fin de evitar en lo posible que se puedan dar este tipo de situaciones.

1.3. Seguimos registrando quejas relativas a extinciones, suspensiones y no renovaciones de prestaciones sociales de contenido económico que afectan a personas gitanas.

En un caso en el que [Lanbide](#) no renovaba la prestación de Renta de Garantía de Ingresos por “no hacer valer la interesada sus derechos de contenido económico”, trasladábamos a la Administración que la actuación de la interesada no generaba una modificación del patrimonio de la unidad de convivencia. Lanbide hacía suyas nuestras consideraciones y corregía su actuación concediéndole la prestación, así como las cuantías correspondientes en concepto de atrasos.

Sin embargo, hemos de manifestar nuestra preocupación por los graves efectos que este tipo de denegaciones generan en la vida de las personas afectadas y sus familias –en muchos casos, con menores a su cargo– por cuanto que, aun teniendo derecho al reconocimiento de las prestaciones, la demora injustificada de los expedientes de recurso, arroja períodos de tiempo inaceptables, en los cuales no pueden hacer frente a las necesidades básicas, situándolas en escenarios de verdadera exclusión social.

El análisis general de estas quejas se aborda en el [área de inclusión social](#).

2.**Contexto normativo y social**

2.1. Este año el Parlamento Europeo ha aprobado dos Resoluciones enfocadas a lograr la inclusión de la población gitana en Europa: la [Resolución del Parlamento Europeo, de 12 de diciembre de 2013](#), sobre los progresos en la aplicación de las estrategias nacionales de integración de la población romaní y la [Resolución del Parlamento Europeo, de 10 de diciembre de 2013](#), sobre los aspectos relacionados con el género del Marco Europeo de Estrategias Nacionales de Inclusión de las Personas Gitanas.

2.2. En 2013 se ha publicado el informe realizado dentro de la convocatoria de la OSF ([Open Society Foundations](#)) *Análisis de enfoques, programas y políticas que utilizan los fondos de la Unión Europea para la inclusión de la población gitana*, que, en el caso de España, analiza el programa [Acceder](#), gestionado por la Fundación Secretariado Gitano desde el año 2000, en el marco del Programa Operativo *Lucha contra la Discriminación* del Fondo Social Europeo, cuyo objetivo principal es promover el acceso de la población gitana al mercado laboral. En él se destaca la capacidad de adaptación del programa y las estrategias de cambio puestas en marcha para funcionar en un contexto de crisis, diferente al inicial.

2.3. El Consejo de la Unión Europea ha adoptado la [Recomendación de 9 de diciembre de 2013](#), relativa a la adopción de medidas eficaces de integración de las personas gitanas en los Estados miembros. En ella el Consejo da orientaciones específicas a los Estados miembros para otorgar un mayor impulso a sus actuaciones en este ámbito, y para reforzar el marco de la Unión Europea para las estrategias nacionales de integración de las personas gitanas, acordado por todos los Estados miembros en 2011.

2.4. Como en años anteriores, también en 2013 se convocaba a entidades sin ánimo de lucro que desearan colaborar con el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, en el desarrollo, en el ámbito escolar, de actividades educativas dirigidas al alumnado gitano ([Orden de 18 de septiembre de 2013](#)). La dotación económica se ha visto mermada con relación al año anterior si bien en el seno del Consejo para la promoción integral y la participación social del pueblo gitano se manifestaba por parte del Departamento la voluntad de incrementar esta partida.

2.5. Este año, Fundación Secretariado Gitano ha publicado un estudio titulado *El impacto de la crisis en la población gitana* que nos alerta de la grave situación que padece la comunidad gitana por razón de la actual crisis económica: incremento de su tasa de pobreza, de desempleo (que se sitúa en el 42% de la población gitana), de la infravivienda, el hacinamiento y el chabolismo, así como un preocupante aumento de problemas de nutrición en niños y niñas gitanas y de seguimiento de las enfermedades crónicas en mayores, entre otros perjuicios.

3.**Otras intervenciones en el marco del plan de actuación****3.1. Asentamientos de personas gitanas de origen comunitario**

En nuestra Comunidad Autónoma, desde el año 2004, se han conocido asentamientos de personas gitanas de origen comunitario. La institución del Ararteko en sus resoluciones de 2005 relativas a [Ortuella](#) y [Portugalete](#), así como en la [Recomendación general 3/2011](#), de 5 de octubre, ha planteado la necesidad de desarrollar protocolos de actuación que garanticen el acceso de estas personas a los derechos sociales (educación, empleo, formación profesional, sanidad, protección social y vivienda), el cumplimiento de sus obligaciones y el derecho a la inviolabilidad del domicilio, así como de mejorar la acogida de estas personas.

La situación de los asentamientos de personas gitanas de origen comunitario en la CAPV se ha venido caracterizando por una insuficiente cobertura de sus necesidades básicas (no paliada por el sistema de protección social), falta de continuidad en la atención sanitaria, ausencia de condiciones higiénico-sanitarias, nivel de empleabilidad muy bajo, discriminación en el acceso a la vivienda o al trabajo, ausencia de inscripción en el padrón, escasa relación con la sociedad mayoritaria, marginación, pobreza, exclusión y el rechazo social hacia su presencia.

Los servicios sociales de nuestra comunidad han venido interviniendo de manera puntual y esporádica, por entender prioritaria la atención social y su función comunitaria. Sin embargo, nuestras administraciones, con mayor frecuencia, han adoptado medidas de orden público, tales como desalojos o sanciones, que no permiten alcanzar el objetivo de la inclusión social ni evitar la perpetuación de la problemática que se plantea, la cual únicamente se desplaza a otra área geográfica. De ahí que la medida más eficaz y adecuada sea ofrecer desde el primer momento una atención integral y evitar que se agrave el proceso de exclusión y que los esfuerzos se dispersen o se repitan.

Intervenciones como las que en Astigarraga y Hernani se vienen dando desde el pasado año, impulsadas por las administraciones local, foral y autonómica constituyen un ejemplo de buenas prácticas que debe servir como modelo para otros asentamientos: fijación de itinerarios de inclusión, empadronamiento, promoción social, sanitaria y educativa, exigencia de compromisos de cumplimiento de normas de convivencia y establecimiento de las consecuencias de su incumplimiento, así como creación de comisiones de seguimiento del asentamiento en las que participan diferentes agentes públicos y sociales.

Estas intervenciones cumplen con las estrategias, planes y medidas establecidas por la Unión Europea para la promoción e inclusión de las personas gitanas.

Consideramos que la noticia conocida, en 2013, sobre el posible riesgo de inundación en la zona en la que se encuentra el asentamiento de Ergobia (Astigarraga) es un

elemento para la reflexión y para la coordinación entre las administraciones públicas que han intervenido en este proceso.

Con carácter general hay que impulsar las medidas necesarias que reduzcan y eviten los riesgos para la seguridad de todas las personas que ocupen estas zonas en todos los ríos de nuestra comunidad autónoma. Sin menoscabar esas exigencias de seguridad, necesarias también en asentamientos como los descritos, esta situación debe hacernos reflexionar precisamente sobre la necesidad de apoyar, profundizar y agilizar iniciativas de procesos de inclusión social como las puestas en marcha en Gipuzkoa. Para ello las personas que habitan en estos asentamientos deben alcanzar mayores cotas de integración en nuestros pueblos en condiciones de seguridad y con el pleno desarrollo de sus derechos sociales.

3.2. Seguimiento de la planificación estratégica vasca para la promoción integral y participación social del pueblo gitano

Como informábamos el pasado año, el Consejo para la promoción integral y la participación social del pueblo gitano, adscrito al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno vasco, había acordado la prórroga del periodo de vigencia del [II Plan para la promoción integral y participación social del pueblo gitano](#) por un periodo adicional de dos años (2012-2013).

De acuerdo con la información facilitada por la [Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario](#), tras la última reunión celebrada en abril de 2012, el 20 de noviembre de 2013 se celebró el Pleno del Consejo. En este marco, el consejero de empleo y políticas sociales manifestó *“la voluntad de su Departamento de mantener una línea de acción que contemple a la comunidad gitana como una realidad diferenciada con identidad propia, revisando las previsiones de acción heredadas del II Plan prorrogado, simplificándolas en sus enunciados, al tiempo que se les dota de mayor consistencia y soporte institucional”*, conformando a partir de ahí lo que viene en denominar *Estrategia Vasca con el Pueblo Gitano* para la legislatura actual. Recalcó el valor que su Departamento y él personalmente otorgaban al Consejo como espacio de colaboración, *“invitando nuevamente a las asociaciones gitanas a que sientan cercano al Gobierno y a que se dispongan a trabajar juntos”*.

Presentó, en dicho foro, la **Estrategia Vasca con el Pueblo Gitano**. Calificó este instrumento como *“un documento dinámico que orienta y enmarca las líneas de acción con el Pueblo Gitano, abierto a aportaciones que lo desarrollen”*. Se mantienen las tres líneas estratégicas trazadas en el II Plan y reduce las líneas de acción hasta 15 del siguiente modo:

I. Mejora de la calidad de vida de las personas gitanas

1. Mejora de la escolarización del alumnado gitano en el marco de una escuela inclusiva.
2. Prevención y atención a eventuales situaciones de violencia de género sufridas por mujeres gitanas.

3. Afianzamiento de la red de servicios destinados a mejorar la empleabilidad y el acceso al mercado laboral de las y los adultos gitanos, estableciendo mecanismos de coordinación con el servicio público de empleo Lanbide.
4. Diseño, desarrollo y evaluación de un programa de promoción de la salud que contemple la creación de la figura de agente comunitario de salud.
5. Sistema de acceso a viviendas de titularidad pública que permitan dar respuesta a situaciones extraordinarias de necesidad.
6. Colaboración con la administración de justicia cuando claves culturales puedan ser consideradas en las causas y/o intervenciones que así se considere.
7. Aproximar al conjunto de profesionales de servicios de responsabilidad pública que trabajan con personas gitanas a la realidad actual y la cultura gitana con objeto de avanzar en la superación de prejuicios y estereotipos, y la mejora de su relación con ellas y, por ende, de la calidad en los servicios.
8. En colaboración con los agentes vinculados al Consejo y Plan Gitanos establecer procedimientos de seguimiento y difusión de las actuaciones desarrolladas en la CAPV en relación con esta Estrategia, buenas prácticas de interés y cualquier otra información adicional significativa que contribuya a una mejora del conocimiento y la práctica.

II. Participación social de las personas gitanas

9. Promoción y asistencia técnica para la participación de las ONG gitanas y progitanas en espacios consultivos y colaborativos (foros y redes) donde se abordan materias que conciernen a la comunidad gitana.
10. Mejora de la capacitación de las y los profesionales y personas voluntarias de las organizaciones gitanas y progitanas, elaborando conjuntamente un diagnóstico de necesidades de formación y un plan de formación al efecto.
11. Contribución a la visibilización y reconocimiento de las mujeres gitanas y su contribución como motor de cambio propio y al desarrollo de su comunidad.

III. Mejora de la convivencia y conocimiento de la cultura gitana

12. Conmemoración del 16 de noviembre, Día del Pueblo Gitano en Euskadi.
13. Colaboración con los medios y profesionales de los medios de comunicación para la definición de fórmulas de sensibilización y colaboración, y de reclamación y denuncia cuando proceda.
14. Fomento del uso de las TIC y redes sociales como herramienta de sensibilización y divulgación de información relevante con relación a la comunidad gitana en la CAPV y otra temática afín.
15. Diseño e implementación de procedimientos e instrumentos de actuación en materia de discriminación, prevención y garantía de igualdad de trato, sistemas de respuesta ante situaciones concretas de discriminación.

4.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. El Pueblo Gitano, reconocido como minoría cultural, ha sufrido durante siglos persecución, rechazo, marginación y exclusión. Los daños infligidos a este pueblo lo sitúan en la actualidad en una situación de **clara desventaja social**. Esta perspectiva no puede obviarse en el trazado de las políticas públicas.

La demostrada insuficiencia de dichas políticas para hacer frente a las necesidades sociales, de vivienda, empleo, salud, educación, formación y convivencia pacífica de las personas gitanas obligan a nuestros poderes públicos a priorizar todas aquellas medidas de acción positiva dirigidas a garantizar su plena integración y el ejercicio real y efectivo de sus derechos.

4.2. Seguimos registrando **denegaciones injustificadas de inscripción en el Padrón** con relación a personas gitanas. Resulta ineludible superar estas situaciones por cuanto que el empadronamiento, en la actualidad, constituye un requisito indispensable para el acceso a los sistemas de protección social, sanitario y educativo, en definitiva, para la garantía de los derechos sociales.

4.3. El escenario de destrucción de empleo y de limitaciones en el acceso, nivel y calidad de las prestaciones sanitarias y sociales en que nos encontramos inmersos, con motivo de la **grave crisis económica actual**, afecta de manera especial a quienes, como las personas gitanas, parten de situaciones de mayor desigualdad y desventaja social. En este contexto, el **Sistema Vasco de Garantía de Ingresos se torna clave para la lucha contra la exclusión social** de estas personas.

De ahí que la mejora de la gestión de Lanbide, el cumplimiento por su parte de las garantías procedimentales previstas en la normativa y la toma en consideración de las desigualdades de las que parten las personas gitanas, sus

necesidades y peculiaridades, en sus actuaciones, resulte indispensable para garantizar su acceso a las prestaciones y su activación laboral.

4.4. Junto a la adopción de medidas generales que reduzcan y eviten los riesgos para la seguridad de las personas que ocupen zonas limítrofes a todos los ríos de nuestra comunidad autónoma, hemos de incidir en la necesidad de apoyar, profundizar y agilizar iniciativas de procesos de inclusión social como las puestas en marcha en Gipuzkoa, con relación a los **asentamientos de personas gitanas**. Se trata de buenas prácticas dirigidas a la efectiva garantía de los derechos sociales de estas personas. Además, mediante la consiguiente asunción de compromisos, estas iniciativas permiten una convivencia vecinal adecuada. Ello requiere de una voluntad firme por parte de nuestras administraciones públicas.

4.5. La elaboración de instrumentos de **planificación estratégica que tengan en cuenta la singularidad y las necesidades del pueblo gitano** se revela como una herramienta imprescindible para la participación y promoción de la inclusión social, laboral y educativa de las personas gitanas. Contamos con estos planes pero se hace precisa una apuesta decidida por garantizar su ejecución. Para ello consideramos preciso incluir en dichos planes, con claridad, los programas proyectados, los plazos de ejecución, la dotación presupuestaria y consiguiente asunción de compromisos institucionales, la adecuada metodología y los indicadores de evaluación que van a ser utilizados, así como promover fórmulas que garanticen su efectivo cumplimiento.

Consideramos necesario dotar de continuidad a las medidas proyectadas y no ejecutadas en el **II Plan para la promoción integral y participación social del pueblo gitano**, previa realización de la correspondiente evaluación sobre su grado de cumplimiento.

4.6. La labor institucional tendente a la erradicación del estigma que sufre el pueblo gitano resulta insuficiente por lo que se hace preciso favorecer programas y actuaciones institucionales dirigidas a tal fin.

capítulo

Capítulo 9.

Personas inmigrantes



Antecedentes



La emigración coloca a menudo a las personas en **situación de vulnerabilidad**, como consecuencia del desarraigo cultural, el empleo inexistente o precario, la inseguridad de su situación administrativa y la escasez de canales de socialización fuera de su propia comunidad de origen. Un factor este último agravado por **actitudes xenófobas** que, si bien son minoritarias en nuestra sociedad, no dejan de manifestarse al calor de una crisis que no solo es económica, sino también institucional y de valores. En tales circunstancias, los derechos que la ley otorga a las y los inmigrantes no serán totalmente efectivos mientras no se creen, por medio de **políticas públicas integradoras**, las condiciones materiales y sociales para ejercerlos en pie de igualdad con el resto de la ciudadanía.

Los presupuestos destinados a sostenerlas se han visto recortados con ocasión de la crisis económica, lo que sumado a las dificultades para encontrar empleo ha hecho que, a lo largo del año del que informamos, **la población extranjera haya descendido en la Comunidad Autónoma Vasca** en 3.729 personas, habiendo pasado de representar el 6,9 al **6,8% del total de sus habitantes**. Con ello se rompe, por primera vez, la tendencia ascendente registrada desde 1998.

De esta forma, Euskadi sigue siendo una de las comunidades autónomas con menor porcentaje de población extranjera en el Estado, que con una media del 11,70% presenta porcentajes como el 17,21 de la Comunidad Valenciana, 16,45 de Madrid o el 15,73 de Cataluña.

De acuerdo con los datos (provisionales) publicados por el **Observatorio Vasco de la Inmigración** al cierre del periodo del que informamos, se trataba de un colectivo de **148.165 personas**, el 51% de las cuales eran hombres y el 49% mujeres. La mitad se concentraban en Bizkaia, un 30% en Gipuzkoa y un 20% en Araba. Las de origen marroquí representan el 12,2%, siendo la nacionalidad más numerosa por delante de la rumana, que con un 11,7% es la mayoritaria, sin embargo, entre las mujeres inmigrantes.

Muchas de las políticas a las que nos referimos son competencia de las administraciones vascas. No así las relativas a la entrada, residencia y trabajo en España de las personas

extranjeras, que lo son de la Administración General del Estado. Aunque por tal motivo las quejas que recibimos contra estas últimas deben ser derivadas a la oficina del Defensor del Pueblo, no es posible dissociar unas de otras, pues la defensa de los derechos de la persona exige, para ser efectiva, considerar a ésta en su integralidad. Por ello el Ararteko trata de llevar a cabo, en colaboración con nuestra homóloga estatal, cuantas gestiones están en su mano para hacer que nuestros poderes públicos, siguiendo el mandato constitucional, promuevan las condiciones para que la igualdad y la libertad de la ciudadanía vasca, cualquiera que sea su origen, sean reales y efectivas.

1.

El área en cifras

En la medida en que las personas inmigrantes se relacionan con las distintas administraciones públicas al igual que el resto de la ciudadanía, las quejas que interponen afectan a todos los ámbitos de la actividad del Ararteko. Las que recoge esta área son, específicamente, las que guardan una relación más directa con situaciones de vulnerabilidad causadas por su condición de extranjeras.

Han sido un total de 17 en 2013, distribuidas de la siguiente manera:

– Derechos ciudadanos	7
– Empadronamiento de personas extranjeras	6
– Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	4

De las que tramitamos en otras áreas y que también afectan a personas inmigrantes, han seguido siendo cuantitativamente relevantes las quejas motivadas por la denegación, suspensión y extinción de **prestaciones sociales de carácter económico**, toda vez que las personas de origen extranjero se han encontrado sobrerrepresentadas, un año más, entre las afectadas por los errores y disfunciones que hemos podido comprobar en este ámbito ([ver el apartado de Inclusión social](#)). Cabe también destacar las tramitadas en el área de **Justicia**, en relación con la actuación de los Registros Civiles en materia de nacionalidad. En el área de **Seguridad** han sido varios los expedientes tramitados con relación al **trato de la Ertzaintza y policía local** a la población extranjera, y en el área de **Sanidad** con relación al **acceso a la atención sanitaria**. Así mismo, han sido varios los expedientes abiertos con motivo de quejas relacionadas con la gestión del **padrón municipal** ([ver el área de Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas](#)) y al parque público de **viviendas en alquiler** ([ver al área de Vivienda](#)). Por último, las quejas y actuaciones que afectan a los **menores inmigrantes** y a jóvenes en proceso de emancipación se pueden consultar en el [informe de la Oficina de Infancia y Adolescencia](#).

Sin perjuicio de remitirnos a dichos apartados del informe para conocer con más detalle el contenido de las actuaciones, sirvan los casos que a continuación presentamos como muestra de nuestra intervención a todos los niveles que hemos mencionado.

2.

Quejas destacadas

2.1. Imposibilidad de reagrupación familiar por falta de actualización de los datos del padrón a efectos de informe de adecuación de vivienda

Queja recibida: Se dirigió a esta institución una vecina de Vitoria-Gasteiz, exponiendo que no podía reagrupar con el resto de su familia a una de sus hijas, menor de edad, que se encontraba provisionalmente en su vivienda, pero sin permiso de residencia. Dicha posibilidad existía mientras la menor no alcanzara la mayoría de edad, lo que tendría lugar en diciembre de 2013. La joven reunía todos los requisitos exigidos para obtener por esta vía la autorización de residencia, salvo uno: que el domicilio en que fuera a vivir con su madre contara con informe favorable a tales efectos, emitido por la Dirección de Vivienda del [Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco](#). Dicho informe había sido denegado, sin embargo, porque si bien la vivienda reunía las condiciones adecuadas, su número oficial de habitantes resultaba excesivo para sus dimensiones. La razón era que aún constaban empadronadas en ella los anteriores inquilinos, quienes tras salir de la casa enemistados con la dueña, no habían cursado la correspondiente solicitud de baja en el padrón.

Intervención del Ararteko: El Ararteko se dirigió al Padrón Municipal exponiendo el perjuicio que producía a esta familia el desfase entre los datos que en él constaban y la realidad, problemática que a lo largo del año fue expuesta ante esta institución por varias familias en situación similar a la de la reclamante. También al Departamento de Empleo y Políticas sociales, sugiriendo arbitrar vías alternativas para la comprobación, a los efectos expuestos, del número real de personas que habitan una vivienda.

Resultado: El Ayuntamiento respondió mediante un extenso informe suscrito por la Jefa de la Unidad del Padrón, quien mostró la máxima diligencia en tramitar la baja de oficio de los anteriores inquilinos, si bien señalando que debían respetarse los trámites y plazos que la ley dispone para garantizar los derechos de todas las personas concernidas.

Por su parte, el citado Departamento del Gobierno Vasco respondió por medio de un escrito de su Director de Vivienda, que concluía en los siguientes términos: “A la vista de todo lo que antecede y en aras de ofrecer nuestra máxima

colaboración y para los casos en que estén involucrados menores –estamos de acuerdo en que el interés de los menores es prioritario–, he dado instrucciones para que sean quienes realizan este cometido de inspección de la vivienda quienes a su criterio eleven informe de forma excepcional salvando el nuevo certificado de empadronamiento y así lo hagan constar en las observaciones de su informe. Asimismo con posterioridad y en un plazo de tiempo suficiente, para cuando conste el nuevo certificado de empadronamiento, se efectuará una nueva visita de inspección al efecto de recabar el nuevo certificado, para que conste en el expediente y realizar la correspondiente comprobación definitiva”.

Tanto esta familia como el resto de las que se encontraban en similar situación pudieron de esta manera regularizar su situación, por lo que volvieron a dirigirse al Ararteko para mostrar su agradecimiento, que hicimos llegar al personal y cargos responsables del Padrón Municipal de Vitoria-Gasteiz y de la Dirección de Vivienda del Gobierno Vasco.

2.2. Retrasos en la tramitación de expedientes de nacionalidad ante el Registro Civil

Quejas recibidas: Durante el primer semestre del año, fueron numerosas las reclamaciones por causa del retraso acumulado en los Registros Civiles de nuestra Comunidad para tramitar los expedientes de adquisición de la nacionalidad española. Las interponían personas que, después de haber visto retrasada más allá de lo razonable su concesión, y a pesar de haberla obtenido, se encontraban indocumentadas y sin poder, en consecuencia, ejercer sus derechos.

Intervención del Ararteko: Esta institución comprobó que las personas que habían presentado queja por tal motivo no eran sino una pequeña parte de las afectadas por una situación que, en mayor o menor medida, venía produciéndose en todos nuestros Registros Civiles. La causa era que el Ministerio de Justicia, con el fin de aligerar el retraso de hasta tres años que acumulaba en esta materia, había asignado en noviembre de 2012 a los registradores de la propiedad la encomienda de comprobar si las personas solicitantes de la nacionalidad española cumplían los requisitos que la Ley establece para adquirirla.

Ello había contribuido, efectivamente, a aliviar el cúmulo de expedientes que permanecían sin resolver. A partir de ahí, sin embargo, y tras la publicación de las correspondientes resoluciones en la página web del Ministerio, las tramitaciones debían continuar ante los Registros Civiles donde se iniciaron. Al no contar éstos con los medios para asumir en condiciones este súbito aumento de su carga de trabajo, acabaron acumulando el retraso anteriormente existente en el Ministerio. Para aliviarlo era preciso hacer frente a dos órdenes de problemas, y ante ambos intervino el Ararteko:

- En un primer momento, comprobamos que los Registros Civiles no podían siquiera recibir los expedientes, ya que para ello era preciso que sus aplicativos informáticos resultaran compatibles con los de los registradores de la

propiedad, lo que al parecer no era el caso. Evidentemente, no cabía atribuir la responsabilidad de esta disfunción a la Administración Vasca, sino a la imprevisión que supuso asignar estas funciones a un nuevo operador sin asegurarse, con carácter previo, de la compatibilidad entre sus herramientas informáticas y las de los Juzgados con los que la Ley les exige colaborar. En todo caso la provisión de medios es tarea del [Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco](#), por lo que solicitamos su colaboración. El Departamento referido respondió informando al Ararteko de las gestiones realizadas al respecto por el personal de su Dirección de Administración de Justicia en los Registros Civiles de las tres capitales, a resultas de las cuales el problema quedó resuelto desde mediados del mes de agosto.

- Persistían, sin embargo, los problemas relacionados con el expediente derivado de la jura de fidelidad a la Constitución efectuada ante notario, por causa de retrasos en las juras, errores en la aplicación de protocolos en situaciones de renuncia de nacionalidad en los países sin acuerdo, así como en materia de soporte técnico. Todo ello venía a sumarse a los retrasos debidos a que los medios materiales y de personal de nuestros Registros Civiles, según indicaron sus Secretarías en los informes que expresamente elaboraron en torno a esta problemática a mediados de año, resultaban insuficientes para asumir la acumulación de trabajo que en esta materia les había sobrevenido. Algunos de estos informes llegaban a hablar de riesgo de colapso del servicio por este motivo.

Si bien no era parte del problema, entendimos que la Administración Vasca debía ser parte de su solución, en la medida en que le corresponde competencialmente la dotación de los medios materiales que la Justicia precisa para desarrollar sus funciones. Consiguientemente, le requerimos para que actuara coordinadamente con el resto de instancias afectadas –Registros Civiles, Dirección General de los Registros y el Notariado, otros órganos del Ministerio de Justicia, Registradores de la Propiedad...– con el fin de solucionar la situación con rapidez y eficacia.

Resultado: Sin perjuicio de que la citada incompatibilidad de aplicativos informáticos quedara finalmente resuelta, consideramos que eran necesarias medidas coyunturales de refuerzo de los medios al servicio de nuestros Registros Civiles, en tanto persistieran las circunstancias extraordinarias de sobrecarga de trabajo a las que nos hemos referido. Emitimos en este sentido la [Resolución del Ararteko de 2 de enero de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco que adopte las medidas necesarias con el fin de que los registros civiles vascos cuenten con los medios suficientes para hacer frente a la sobrecarga de trabajo que, coyunturalmente, soportan en materia de concesión de nacionalidad.

3.

Contexto normativo y social

3.1. En el año del que informamos, la intervención del Ararteko en este ámbito de su actividad ha coincidido con un **punto de inflexión en la dinámica migratoria de la CAPV**, donde la población inmigrante, de acuerdo con las fuentes estadísticas a las que nos hemos referido en la introducción, se ha reducido por primera vez desde 1998 no solo en números absolutos, sino también en porcentaje del total de habitantes.

Los **efectos de la crisis económica**, tanto sobre el empleo como sobre las políticas de integración, han resultado determinantes en este sentido, prefigurando un panorama en el que cabe prever una estabilización o leve bajada de la población extranjera, en la que el colectivo latinoamericano irá disminuyendo con relación al proveniente de África y Asia.

Todo ello ha de ser tenido en cuenta a la hora de evaluar y reformular las políticas públicas en la materia, cuestión a la que haremos referencia en el apartado de conclusiones.

3.2. Por medio de su [sentencia 17/2013, de 31 de enero de 2013](#), el Tribunal Constitucional resolvió el **recurso de inconstitucionalidad** interpuesto por el Letrado del Parlamento Vasco contra, entre otros preceptos, los artículos 58.6, 62 quinquies y 66 y las disposiciones adicionales 3ª, 4ª y 5ª de la contra diversos preceptos de la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (**LOEX**), así como contra el art. 16.3 y la nueva disposición adicional séptima de la Ley de Bases de Régimen Local.

Con ello el TC vino a convalidar, en contra del criterio expresado por el Letrado del Parlamento Vasco, una regulación que afecta de forma directa a los derechos de las personas extranjeras, con dos **matizaciones**:

- Por un lado, deja sin efecto el inciso del apartado 6º del art. 58 LOEX, que disponía que toda devolución acordada en aplicación del párrafo b) del mismo apartado llevaría consigo la prohibición de entrada en territorio español por un plazo máximo de tres años. El Alto Tribunal entiende que ello resulta contrario a la exigencia constitucional de que toda sanción administrativa se adopte a través de un **procedimiento que respete los principios esenciales reflejados en el artículo 24 CE**.
- Por otra parte señala una serie de garantías que, en todo caso, han de ser respetadas al aplicar la disposición adicional séptima de la Ley de Bases de régimen local, introducida por el artículo 3.5 de la Ley Orgánica 14/2003 sobre el acceso a los datos del padrón, la cual **habilita a la Policía para acceder a los datos de inscripción padronal de los extranjeros** existentes en los Padrones Municipales, preferentemente por vía telemática: El acceso solamente será posible cuando el concreto dato en cuestión resulte **pertinente y necesario en relación**

con la finalidad que ha justificado el acceso, quedando garantizada la posibilidad de analizar si, en cada caso concreto, el acceso tenía amparo en lo establecido en la Ley pues, en caso contrario, no resultará posible su uso.

3.3. De entre los efectos negativos de los recortes impuestos con ocasión de la crisis económica, pocos tan relevantes para las personas inmigrantes como los que han limitado el **carácter universal de la asistencia sanitaria**, y cuya plasmación normativa se refleja en el [Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril](#). Euskadi ha seguido en este punto una línea propia, marcada por el [Decreto 114/2012, de 26 de junio](#), sobre régimen de las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que no hace depender el acceso a dicha prestación de situación administrativa de la persona. Nuestro último informe general al Parlamento valoró este aspecto de manera muy positiva, por afectar a la garantía del derecho a la vida y a la integridad de las personas extranjeras y a su dignidad. Como resultado del conflicto positivo de competencias interpuesto por el Estado, la vigencia de esta normativa quedó suspendida cautelarmente.

El contexto normativo en esta materia vino completado, desde principios de año, por las expectativas que abrió el [Auto del Tribunal Constitucional de 13 de diciembre de 2012](#), al exceptuar de dicha suspensión determinados artículos referentes a la ampliación del ámbito subjetivo del derecho a acceder a la asistencia pública. Al margen de la decisión en sí, juzgamos especialmente interesantes las consideraciones expresadas en él por el Alto Tribunal cuando, haciendo suyos los argumentos del Gobierno Vasco en torno al significado de la salud y la integridad física de las personas como **bienes constitucionales particularmente sensibles**, entendía que su relevancia no puede ser desvirtuada por objetivos de ahorro económico. A juicio de esta institución, ello permitía normalizar el acceso a la salud de los colectivos que no son asegurados o beneficiarios de la Salud pública, y en particular los que no cumplen un requisito que afecta de forma directa a la población inmigrante: el de estar empadronadas en cualquiera de los municipios de la Comunidad Autónoma de Euskadi por un periodo continuado de, al menos, un año inmediatamente anterior a la presentación de la solicitud de reconocimiento de la asistencia sanitaria.

Por ello sorprendió que dicho requisito se mantuviera en la [Orden de 4 de julio de 2013 del Consejero de Salud](#), por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de la asistencia sanitaria en la Comunidad Autónoma de Euskadi a las personas que no tienen la condición de aseguradas ni de beneficiarias del Sistema Nacional de Salud, y se regula el documento identificativo y el procedimiento para su emisión.

Todo ello movió a esta institución a emitir su [Recomendación General 8/2013, de 24 de setiembre](#). Su contenido, del que damos cuenta más detallada en la parte de este informe dedicada a la actividad del Ararteko en materia de [Sanidad](#), se ha visto ratificado por el Consejo de Europa, cuyo **Comité Europeo de Derechos Sociales** publicó, al

finalizar el período del que informamos, sus [Conclusiones correspondientes al año 2013 sobre el nivel de cumplimiento en España de determinados preceptos de la Carta Social Europea](#), y en concreto del artículo 13.1 relativo al derecho a la asistencia apropiada para toda persona en estado de necesidad.

El Comité ha pedido a España que modifique la normativa que excluye a los extranjeros en situación irregular de la asistencia sanitaria. Considera asimismo que constituye un trato discriminatorio la “duración excesiva de los requisitos de residencia antes de poder recibir asistencia”, aunque en algunos casos la discriminación llega a producirse a consecuencia de *la retirada automática del estatus de residencia para extranjeros en necesidad de asistencia social*.

En todo caso, y de acuerdo con las citadas Conclusiones, España no es el único país del Consejo que incumple ese punto de la Carta, pues también lo hacen, en distintas medidas, Francia, Dinamarca, Austria, Bélgica, Finlandia, Lituania, Letonia, República Checa, Bulgaria y Macedonia.

4.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Colaboración del Ararteko con la sociedad civil organizada

Como es habitual, esta institución ha desarrollado este ámbito de su actividad en permanente contacto con las entidades de iniciativa social dedicadas a la integración social de las personas inmigrantes. Al margen del reflejo que ello ha tenido en la tramitación de las quejas recibidas en el área, cabe destacar una serie de ámbitos en los que dicha colaboración ha resultado especialmente relevante:

- La expulsión de las personas extranjeras privadas de libertad.
- Abusos por motivos racistas o xenófobos en el ejercicio del derecho de admisión en locales de ocio.
- Situación de las personas inmigrantes en materia de atención sanitaria.
- Desalojo de instalaciones y edificios abandonados habitados por personas sin hogar.
- La vulnerabilidad de la inmigración como factor de riesgo para las personas que ejercen la prostitución en la calle, a raíz de los asesinatos de dos mujeres en Bilbao.
- Problemática relacionada con la contratación de colectivos de baja empleabilidad.
- Falta de control judicial efectivo de la situación de las personas recluidas en los Centros de internamiento de Extranjeros, una cuestión de la que ya nos ocupábamos

en nuestro informe general del año pasado. La situación, lejos de mejorar, empeoró desde entonces, como reflejaba el completo [informe](#) publicado en el mes de marzo. Ello nos llevó a plantear la cuestión ante la vocal para Euskadi del Consejo General del Poder Judicial, cuya diligente colaboración propició la adopción de medidas al respecto por parte del Consejo.

4.2. Recomendaciones generales

Además de la que ha sido citada anteriormente en materia de atención sanitaria, en el periodo del que informamos el Ararteko ha emitido dos recomendaciones generales relacionadas con la defensa de los derechos de las personas inmigrantes:

[Recomendación general del Ararteko 5/2013, de 17 de junio](#), sobre las garantías en la atención a los menores/jóvenes extranjeros no acompañados.

[Recomendación General del Ararteko 6/2013, de 27 de junio](#), sobre la necesidad de revisar la normativa reguladora del ejercicio del derecho de admisión y de la prohibición de discriminación en el acceso a los establecimientos privados abiertos al público, así como la regulación y aplicación del procedimiento sancionador y del sistema de garantías en la tramitación de las reclamaciones.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. Como cabe observar, dos son las fuentes de las que se nutre esta institución para detectar y dar cuenta de la realidad social a la que deben responder las políticas públicas en esta materia: las quejas que le presenta la ciudadanía y la aportación que le traslada, en forma de estudios de campo y de reflexión compartida, **la sociedad civil organizada y la investigación académica**. Un ámbito este último que ha producido un análisis particularmente lúcido, que esta institución suscribe, sobre los **retos que plantea la gestión de la diversidad** a la vista de los cambios producidos en la dinámica migratoria de la CAPV, en los términos expuestos por el [Observatorio Vasco de Inmigración](#):

- **La inmigración pasa a un segundo plano político:** La ralentización de los flujos migratorios está aumentando la percepción social, política y mediática de que el fenómeno migratorio ya no es tan relevante. Sin embargo, los datos muestran cómo el fenómeno sigue ahí y es cada vez más diverso. Si bien de forma limitada, en ocasiones está siendo utilizado como *chivo expiatorio* en el debate sobre las consecuencias de la crisis y el acceso al estado de bienestar.

- **Un fuerte reto para la cohesión socioeconómica:** El crecimiento de los colectivos africanos supone un importante reto desde el punto de vista de la cohesión socioeconómica. Según los datos de la EPIE 2010, el colectivo magrebí y el de África subsahariana presentan grandes problemas de empleabilidad y una tasa de paro extremadamente elevada, por encima del 50%. El mercado laboral de la CAPV no se caracteriza por grandes nichos laborales “atractivos” para estos colectivos y esto entraña un importante reto para la integración de estos dos grupos.
- **Aumento de la diversidad:** El crecimiento africano y asiático, de mantenerse, supondrá un aumento de la diversidad cultural, religiosa e idiomática en la CAPV, lo que obliga a un refuerzo de las acciones de gestión de la diversidad.
- **De la acogida a la gestión de la diversidad:** Los cambios en las dinámicas migratorias y estas nuevas realidades requieren nuevas herramientas de gestión. El fenómeno migratorio se ha estructurado social, económica y culturalmente en nuestro territorio, por lo tanto, se ve necesario una evolución de las políticas de acogida a unas políticas que hagan hincapié en la gestión de la diversidad y la cohesión social.

5.2. Las políticas con las que los poderes públicos han de hacer frente a estos retos deberán incluir la **superación de prejuicios** que, si bien con carácter minoritario, se siguen observando entre su propio personal. Sirva como ejemplo el caso que nos expuso el responsable del Área de Promoción de una prestigiosa asociación vizcaína dedicada a la integración sociolaboral de personas en riesgo de exclusión, a través de la cual uno de sus usuarios había sido contratado como trabajador doméstico. La Inspección de Trabajo consideró ficticia la contratación, por lo que propuso sancionar a su empleador. Al margen de que la entidad reclamante entendiera que la propuesta carecía de fundamento en Derecho, cuestión que se dilucidaría en el curso del correspondiente expediente, a los efectos que aquí interesan lo relevante es el razonamiento de la inspectora que la había formulado, cuando sostenía que *“causa extrañeza la contratación del citado trabajador, en función de las tareas a realizar –limpieza doméstica– en tanto se trata de un trabajador de nacionalidad marroquí, a quien, por razones culturales, no se presume que tenga, precisamente, cualificación para las tareas a realizar”*.

En el ámbito de la **atención sanitaria**, esta problemática se entremezcla con la **falta de suficiente información** que, en ocasiones, se ha observado entre el personal administrativo de determinados centros de salud, tanto en relación con las especificidades que en esta materia presenta la CAPV, como a la hora de resolver las incoherencias que ello genera para la gestión de la TIS con el aplicativo del INSS y la Tesorería. Sería deseable, en esa medida, que Osakidetza se asegure de que dicho personal está al tanto y aplica correctamente las directrices que en cada momento estén en vigor al respecto, así como que las mismas sean de conocimiento y manejo público. Particular preocupación suscitan, en este sentido, las personas solicitantes de asilo, cuyo derecho a la asistencia sanitaria debe ser garantizado.

5.3. También en materia de atención sanitaria, y coincidiendo con la publicación de las **Conclusiones de 2013 del Comité Europeo de Derechos Sociales**, su presidente llegó a declarar que la actual normativa española “debe ser modificada por el Gobierno o el Parlamento, desatendida por las Comunidades Autónomas, no aplicada por los órganos jurisdiccionales nacionales y anulada por el Tribunal Constitucional”, añadiendo que ello no supone “un acto de rebeldía”, sino “de responsabilidad y de coherencia con los compromisos internacionales sobre derechos humanos suscritos por España”.

Ello refuerza la postura adoptada por la Administración Vasca en el sentido de **no hacer distinciones a estos efectos según la situación administrativa de la persona extranjera**, lo que hemos valorado de manera muy positiva por afectar al derecho a la vida y a la integridad de las personas extranjeras y a su dignidad. Nos anima asimismo a insistir en los criterios que en esa misma línea, y con el fin de garantizar que dicha cobertura sea la propia de un Estado Social de Derecho, ha trasladado a los poderes públicos vascos la **Recomendación General del Ararteko de 8/2013, de 24 de setiembre**.

5.4. Siguen preocupando a esta institución las **expulsiones de personas inmigrantes de los edificios abandonados** en que, como consecuencia de su situación precaria, se cobijan a falta de mejor lugar para vivir. Se siguen produciendo aún cuando estas personas no hayan mantenido una conducta que amenazara, hostigara o intimidara al vecindario, una conducta continua que amenazara la sanidad o la seguridad pública o bien una conducta claramente delictiva que amenazara los derechos ajenos, únicos supuestos en los que tales expulsiones estarían justificadas en Derecho. La cuestión ha sido objeto de distintas **resoluciones por parte de esta institución**, que al respecto tiene señalados una serie de criterios en los que debemos insistir, con particular énfasis en los siguientes:

- Las intervenciones policiales que únicamente afectan a personas extranjeras, que no están justificadas en razones objetivas, estigmatizan a todo el colectivo y no casan con las políticas de inmigración y de lucha contra la discriminación que desarrollan las instituciones y administraciones públicas vascas.
- El cumplimiento del derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio exige que los desalojos cuenten con una autorización judicial.
- El derecho humano a una vivienda adecuada implica que se lleven a cabo los desalojos de las personas teniendo en consideración la necesidad de una alternativa residencial o social y evitando el costo humano que conllevan.
- Sería necesario que hubiera con antelación una planificación previa al desalojo que tuviera en cuenta las garantías y pautas anteriores, la dimensión social de la actuación, las necesidades básicas de las personas y que se comunicase previamente a los afectados.

5.5. Tanto el **ámbito penitenciario** como el de **entrada y expulsión** de España corresponde competencialmente al Estado, razón por la que debemos remitir a la Defensora del

Pueblo las quejas que recibimos en estas materias. Nos referimos en particular a las expulsiones de personas extranjeras en situación regular a las que, según hemos podido observar, se aplica una expulsión administrativa por la vía del **art. 57.2 de la LOEX**, extinguiéndose el permiso de residencia del que eran titulares y sin tener en cuenta el arraigo del que disfrutaban en España.

Debemos en todo caso trasladar al Parlamento la preocupación que nos suscitan tales situaciones, tanto porque afectan a los derechos más básicos que una defensoría debe defender, como porque interfieren en los procesos de inserción desarrollados por entidades vascas, que así nos lo transmiten en relación, sobre todo, con dos colectivos:

- Personas en **especial situación de vulnerabilidad**:
 - Mujeres embarazadas.
 - Personas sin garantía de poder continuar tras ser expulsados en el país de origen con tratamientos de salud mental, programas de deshabituación a drogodependencias, alcoholismo o a programas de intervención con adicciones sin substancia, especialmente ludopatía.
 - Personas con discapacidad reconocida y valorada.
 - Personas enfermas de VIH/Sida u otras enfermedades infecciosas sin que quede acreditada la garantía de poder acceder con normalidad en origen al tratamiento farmacológico.
 - Personas con problemática social diversa en origen (colectivo LGTBI, mujeres víctimas de VG/VD, víctimas de persecución en origen, etc. que han sido penadas).
 - Personas extranjeras septuagenarias o con problemática de dependencia reconocida.
- La expulsión de **personas extranjeras con vínculos familiares sólidos** en España. Especialmente con pareja e hijos y que ejerzan ese vínculo familiar o parental.

5.6. Los **retrasos en la tramitación de expedientes de nacionalidad** han constituido un objeto constante de la atención del Ararteko a lo largo del año del que informamos. La raíz del problema ha estado en la falta de planificación que ha rodeado a las medidas adoptadas por el Ministerio de Justicia para aliviar el retraso que acumulaba en esta materia, y que ha sido trasladado a los Registros Civiles, desbordados por causa de su escasez de medios para hacer frente a la sobrecarga de trabajo que por este motivo les ha llegado. La **colaboración del Departamento** de Justicia del Gobierno Vasco ha permitido solucionar algunos de los problemas que al respecto planteaban nuestros reclamantes, si bien la situación de nuestros Registros Civiles sigue demandando **medidas específicas de refuerzo**, cuya adopción ha sido **recomendada por esta institución**, la cual llevará a cabo un seguimiento puntual de la cuestión.

5.7. Dos **sentencias emitidas por la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, de fechas 7 y 8 de octubre de 2013**, reconocen la **condición de apátridas a las personas de origen saharauí**. Ello permitirá su consideración refugiados, lo que contribuirá a la clarificación de su situación, reclamada por la Defensoría del Pueblo estatal

en relación con las solicitudes que puedan presentar para adquirir la nacionalidad española, cuestión sobre la que esta institución tiene abierta una actuación de oficio.

5.8. Debemos hacer mención, un año más, a la necesidad de modificar las políticas públicas en materia de **víctimas de la trata de personas con fines de explotación sexual**. En este sentido, representa un avance el hecho de que España haya otorgado asilo, por primera vez, a una de estas víctimas y a su hija –consecuencia de una violación– a las que de este modo se concede la protección internacional. Es necesario ampliar este criterio, pues a pesar del claro vínculo existente entre la trata y la persecución por motivo de género, motivo reconocido en la Ley de Asilo, las autoridades españolas siguen denegando las solicitudes de asilo de las mujeres víctimas de las mafias de explotación sexual. La perspectiva para abordar el fenómeno parece estar orientada a primar la eficacia policial en la lucha contra las redes criminales, por encima de la vulnerabilidad de las víctimas y de sus especiales necesidades de protección. Una práctica cuya modificación ha vuelto a solicitar este año la [Comisión Española de Ayuda al Refugiado](#).

5.9. Debemos insistir en la importancia de que se lleven a cabo investigaciones exhaustivas por parte de la policía cuando haya una denuncia referente a la **denegación de acceso a un establecimiento privado abierto al público por motivos discriminatorios**. Se trata de una conducta que ha motivado varias intervenciones del Ararteko, quien además de una recomendación general, más arriba reseñada, ha emitido al respecto su [Resolución de 7 de noviembre de 2013](#), pues afecta al derecho a la dignidad que tiene toda persona y al derecho a la igualdad y a no sufrir ninguna discriminación ni trato vejatorio o humillante. Estas actuaciones pueden constituir una infracción administrativa o un delito que requiere de una atención y consideración adecuada a su trascendencia entre las actuaciones policiales que se lleven a efecto. En ese sentido se deberían establecer protocolos de actuación por parte de la policía local y autonómica, que establezcan la manera de actuar frente a las reclamaciones de las personas que denuncian que les han impedido la entrada en los establecimientos privados abiertos al público y con relación al conocimiento de estos hechos y a la investigación de los mismos para evitar que la comisión de los mismos se quede impune.

capítulo

Capítulo 10.

**Lesbianas, gays, bisexuales y
personas transgénero y transexuales**



Antecedentes



El trabajo que la institución del Ararteko desarrolla en esta área se fundamenta en el artículo 14 de la Constitución, que consagra el principio de igualdad de todas las personas y la prohibición de discriminación, así como en diversos instrumentos internacionales que declaran la igualdad de derechos de las personas LGBT. La orientación sexual o la identidad de género no pueden ser causa de discriminación, y los poderes públicos vascos están obligados a remover los obstáculos que impidan que la igualdad de todas las personas sea real y efectiva. Nuestro trabajo en esta área se orienta a la defensa del ejercicio pleno de todos los derechos ciudadanos por parte de lesbianas, gays, bisexuales y transexuales, desde una perspectiva de igualdad y no discriminación por razón de su orientación sexual e identidad de género. En ese sentido, pretendemos promover que las administraciones públicas vascas desarrollen las medidas y actuaciones necesarias para que dichos derechos se ejerzan en condiciones de igualdad. La finalidad de todas nuestras actuaciones relacionadas con esta cuestión se resume en estos tres objetivos:

- Lograr que las administraciones públicas vascas integren en toda su actividad el pleno respeto a la igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género, articulando las medidas necesarias para una materialización real y efectiva de estos derechos.
- Promover en el conjunto de la sociedad vasca una cultura de no discriminación y pleno respeto a los derechos de diversidad afectivo-sexual y de género.
- Luchar contra cualquier forma de homofobia o transfobia, difundiendo el conocimiento y la sensibilización hacia la situación de las personas LGBT en Euskadi.

Además de tramitar las quejas relacionadas con este tema, llevamos a cabo también distintas actividades para impulsar y promover la mejora del funcionamiento de las administraciones vascas en lo que atañe a la integración plena de los derechos de las personas que conforman este colectivo.

1.

Contexto normativo y social

El marco jurídico que afecta a este colectivo ha sido reformado en los últimos años para instaurar una plena equiparación de los derechos civiles de estas personas, tanto en lo que respecta a la posibilidad de contraer matrimonio de las personas del mismo sexo, como a la facultad de adaptar legalmente la identidad de género de las personas transexuales o transgénero al sexo sentido. Así, primero fue en el País Vasco la [Ley 2/2003, de 7 de mayo](#), reguladora de las parejas de hecho, después la reforma del [Código Civil](#) llevada a cabo por la [Ley 13/2005, de 1 de julio](#), por la que se modifica el Código Civil en materia de derecho a contraer matrimonio, y finalmente la [Ley 3/2007, de 15 de marzo](#), reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas, de modo que este conjunto normativo se ha constituido como base legal para instaurar un nuevo modelo de derechos para el colectivo LGBT. La [sentencia 198/2012 del Pleno del Tribunal Constitucional, de 6 de noviembre de 2012](#) ha avalado definitivamente la Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el Código civil en materia de derecho a contraer matrimonio, al declarar la constitucionalidad de la regulación legal del matrimonio entre personas del mismo sexo. Con ello se consolida en el Derecho español la plena legitimidad constitucional del matrimonio entre personas del mismo sexo y se zanja un debate que continuaba abierto desde que fuera impugnada la referida ley.

En el ámbito vasco continúa pendiente el desarrollo de la [Ley 14/2012, de 28 de junio](#), de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales, en la que se abordan las cuestiones más importantes que afectan a la atención que desde las instituciones públicas vascas se puede brindar a dicho colectivo.

Debemos destacar la importancia también del contenido de la [Declaración Institucional del Parlamento Vasco](#) con motivo del día 17 de mayo de 2013 (Día Internacional contra la Homofobia y la Transfobia), en la que, si bien la cámara legislativa reconoce los avances de las demandas de los colectivos LGBT, en lo que se refiere a su equiparación legal en derechos, sin embargo recuerda que persisten situaciones de violencia a causa de la orientación sexual y la identidad de género, sin que la escuela sea ajena a esa realidad. Por esa razón emplaza al Departamento de Educación Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco y a las comunidades educativas a integrar el enfoque de género y de diversidad sexual en las herramientas de planificación del centro, al profesorado y a las familias a formarse en estos temas y al alumnado a mantener una actitud crítica hacia cualquier forma de homofobia o transfobia.

En consonancia con esta demanda del poder legislativo, el Departamento de Educación Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco ha aprobado en 2013 el [Plan Director para la coeducación y la prevención de la violencia de género en el sistema educativo](#), que pretende avanzar en la

transformación de un modelo de escuela mixta a un modelo de escuela coeducativa basado en el desarrollo integral de las personas al margen de los estereotipos y roles en función del sexo. Se trata de una iniciativa que persigue lograr relaciones igualitarias entre alumnas y alumnos en el aula, educar en el rechazo de toda forma de discriminación y de violencia de género, y posibilitar una orientación académica y profesional sin sesgo de género ni discriminación por razón de la orientación sexual. Como más adelante indicamos, consideramos que este es un marco de trabajo adecuado para incorporar al espacio escolar herramientas para lograr el pleno respeto a la diversidad afectivo-sexual de niños, niñas y adolescentes.

2.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el marco del plan de actuaciones elaborado para el año 2013, reseñaremos a continuación las actuaciones principales llevadas a cabo en el área, poniendo de relieve a lo largo de dicha exposición cuáles han sido los principales focos temáticos de atención para el Ararteko en materia de defensa de los derechos de las personas LGBT:

2.1. Reuniones con asociaciones

Reunión con distintos grupos LGBT que componen la plataforma para el 28 J de Euskadi, sobre derechos de diversidad afectivo-sexual y de identidad de género en el ámbito educativo

Nos hemos reunido con los distintos grupos que componen esta plataforma para recibir su demanda de que es necesario trabajar por los derechos de diversidad afectivo-sexual e identidad de género en el ámbito educativo con menores, una demanda que quisieron hacer llegar con motivo de la celebración del día del orgullo LGBT (28 de junio), a todas las Defensorías del Estado. La referida plataforma nos dio traslado de su preocupación por la desprotección en que consideran que se encuentran muchas veces aquellos niños o niñas que expresan un comportamiento diferente en cuanto a su orientación sexual o identidad de género en el entorno de la escuela. Hemos ofrecido a estos grupos la posibilidad de colaborar con el proyecto europeo en el que está trabajando el Ararteko actualmente, en relación con este tema. Se concluye la necesidad de que el Departamento de Educación asuma una línea política claramente orientada a este objetivo. Planteamos nuestra intervención en este asunto, concretamente a través del proyecto europeo Rainbow Has que contempla herramientas para implicar a las distintas instituciones educativas, así como a familias y profesorado en la consecución de una escuela favorable y respetuosa con los derechos de diversidad afectivo-sexual y de género.

2.2. Reuniones con administraciones e instituciones

En el año 2013 hemos celebrado diversas reuniones con la Dirección de Política Familiar y Comunitaria del Gobierno Vasco, tanto con presencia del titular del Ararteko y del director, como entre el personal técnico del Ararteko y de la referida dirección. En dichas reuniones hemos tratado a lo largo del año diversos temas de interés común para el Gobierno Vasco y el Ararteko, en particular queremos destacar los siguientes:

- Formas de colaboración del Gobierno Vasco en el desarrollo del proyecto europeo Rainbow Has sobre derechos LGBT en el ámbito educativo, que lidera el Ararteko, al que nos referimos más adelante. La Dirección de Política Familiar y Comunitaria del Gobierno Vasco ha manifestado su absoluta disposición para colaborar y apoyar el desarrollo del referido proyecto, en el que participará activamente a lo largo del año 2014.
- Cuestiones relativas al seguimiento de la [Recomendación general del Ararteko 4/2010, de 23 de diciembre](#), sobre abolición de barreras administrativas formales a familias homoparentales y a parejas o matrimonios del mismo sexo y sobre la situación relativa a la determinación legal de la maternidad de la madre no biológica del hijo o hija nacido en el seno de un matrimonio de dos mujeres mediante técnicas de reproducción asistida.
- Cuestiones relativas al desarrollo de la Ley 14/2012, de 28 de junio, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales. La dirección nos ha indicado que están en la tarea de priorizar el desarrollo de algunos contenidos de la ley, fundamentalmente los que atañen al área sanitaria y a la unidad de género. Para ello mantienen contacto con el Departamento de Sanidad y con la propia unidad de género con objeto de coordinar el mejor desarrollo de las disposiciones legales relativas a este ámbito. Nos anuncian también que la Administración General del Estado ha decidido no recurrir la ley ante el Tribunal Constitucional en lo que respecta a la cuestión de la documentación transitoria para quienes no hayan culminado el proceso de cambio legal de la identidad de género en el Registro Civil, aunque las disposiciones relativas a la rectificación de archivos y registros administrativos deben aplicarse estrictamente en el ámbito competencial vasco, quedando reservado al Estado todo lo relativo a los archivos y registros estatales.
- Necesidad de reorganización del servicio Berdindu de atención a personas LGBT, en especial en lo que concierne a la atención a menores. Así mismo, se plantea la necesidad de continuar con el trabajo impulsado por esta dirección para trabajar sobre un protocolo de apoyo y acompañamiento a menores, familias y profesorado en los supuestos de situaciones y conductas que atañen a la identidad y los roles de género por parte de menores en los centros educativos. También se valora por el Ararteko el trabajo iniciado para incorporar las especificidades derivadas del acoso homofóbico (o por razón de la diversidad en la orientación afectivo-sexual) al protocolo general existente para actuar ante situaciones de acoso.

2.3. Otras actuaciones de promoción de los derechos LGBT

2.3.1. Participación en proyectos europeos en favor de los derechos de menores LGBT

El pasado año dábamos cuenta ya de la participación del Ararteko en dos diferentes proyectos europeos sobre derechos de diversidad afectivo-sexual en el ámbito educativo (financiados en el marco del programa de acción comunitaria denominado “Derechos fundamentales y ciudadanía” promovido por la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea): los proyectos Rainbow (2011-2012)² y Rainbow Has (2013-2014)³, este último, un proyecto que lidera el Ararteko coordinando a 13 entidades diferentes de 8 países europeos (referencia europea oficial del proyecto: JUST/2012/FRAC/AG/2652).

Durante el año 2013 hemos podido difundir los resultados del primero de estos proyectos, culminado ya el pasado año 2012, tal y como se explica más adelante al referirnos a las actividades de difusión en el apartado III.4.2.

Así mismo, hemos desarrollado en este año 2013 una parte de las actividades previstas en el proyecto Rainbow Has, que culminará a finales del año 2014. Concretamente, hemos podido finalizar la investigación y los estudios de campo realizados en distintos países, sobre los discursos, necesidades y estrategias a seguir, en relación con la existencia de estereotipos y de conductas trans-homofóbicas en el ámbito educativo. Actualmente contamos con diferentes análisis del contexto de los distintos países en los que se ha realizado la investigación (incluida Euskadi), así como con los resultados por países de los estudios de campo, en los que se ha seguido una metodología cualitativa, de entrevistas

tas y grupos de discusión con familias, de asociaciones de familias, y estudios de casos de familias homoparentales y de familias con hijos o hijas que han sufrido acoso homofóbico o transfóbico. Así mismo, se ha elaborado un documento conjunto para la totalidad de los países en los que se ha llevado a cabo esta investigación. Los resultados pueden encontrarse en: (<http://goo.gl/1ZkelC>). Resulta especialmente interesante para el contexto vasco el documento en el que se resumen los resultados de la investigación y el trabajo de campo llevados a cabo en Euskadi.

Las principales conclusiones del trabajo llevado a cabo hasta la fecha presentan diferencias según las peculiaridades de cada país, pero ponen de manifiesto que el proceso de “salir del armario” resulta siempre difícil, aunque parece que en aquellos países con una legislación que reconozca los derechos de las personas LGBT, con uniones estables o derecho al matrimonio, dicho proceso se acomete con mayor facilidad, lo que apunta a la relevancia de contexto legal en los resultados de la investigación. Los temas relacionados con las personas LGBT y la sexualidad continúan siendo un tabú en el entorno familiar, por lo que se hace necesario que la escuela aborde dichas cuestiones con programas específicos, como los que ya existen en algunos países. En ese sentido, se está realizando una selección de mejores prácticas, con objeto de difundir su conocimiento entre todos los países participantes en el proyecto. Otras cuestiones relevantes en la investigación resultan ser el papel de la religión, la menor visibilidad de la homosexualidad en las niñas, o la relevancia del hecho de la adopción en este ámbito.

En el año 2014 se inicia un nuevo periodo en el proyecto, cuyo objetivo pasa a ser la organización de seminarios con autoridades educativas y sectores sociales concernidos por esta cuestión, con la finalidad de discutir sobre la necesidad de crear una agenda política que aborde este tema.

Así mismo, se organizarán talleres de formación y sensibilización con profesorado, asociaciones de familias o AMPA, y se llevará a cabo la creación de una red europea a partir de estructuras asociativas ya existentes, con objeto de sentar estrategias de influencia mediante la elaboración de una agenda u hoja de ruta para incidir en la concienciación de agentes con responsabilidad en el ámbito educativo (personal político, educativo, medios de comunicación, etc.) para trabajar a favor de los derechos de diversidad afectivo-sexual de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

El desarrollo de este proyecto se funda en el concepto de establecer grandes alianzas sociales para avanzar en los derechos ciudadanos: alianzas entre el mundo asociativo y el mundo institucional y educativo formal, alianzas entre asociaciones que representan intereses mayoritarios (asociaciones de familias o de padres y madres de alumnos/as) y asociaciones que defienden derechos de las minorías (asociaciones de familias homoparentales y asociaciones en defensa de los derechos LGBT).

A lo largo del año 2013 hemos celebrado dos grandes encuentros entre todos los participantes del proyecto, el primero tuvo lugar los días 21 y 22 de febrero en Donostia-San Sebastián, y el segundo en noviembre, en Londres.

² Acrónimo que recoge las siglas en inglés del concepto que inspira al proyecto: Rights Against Intolerance: Building an Open-minded World (Derechos contra la intolerancia: construyendo un mundo sin prejuicios), y que tiene como finalidad crear y difundir, entre niños y niñas, adolescentes, jóvenes y profesorado, materiales de textos y audiovisuales para luchar contra la homofobia y la transfobia, y promover una cultura de pleno respeto y reconocimiento de los derechos de las personas homosexuales y transexuales en Europa.

³ El título Rainbow Has es un acrónimo compuesto por la siglas en inglés de: Rights through Alliances: Innovating and Networking BOth Within Homes and Schools (Derechos a través de Alianzas: Innovando y Creando Redes en Casa y en la Escuela). Este proyecto pretende incidir en el análisis y la mejora de la situación de los derechos de la infancia y adolescencia a la diversidad afectivo-sexual, en el ámbito educativo en sentido amplio, es decir, dirigiéndose tanto a las instituciones educativas y al profesorado, como a las asociaciones de familias de toda índole, con objeto de lograr las alianzas necesarias para asegurar una educación abierta a la diversidad sexual desde la infancia, que sea capaz de prevenir y combatir cualquier forma de discriminación o acoso por razón de la orientación sexual o la identidad de género. Además de Euskadi, los países que participan en este proyecto a través de distintas entidades (universidades, equipos de investigación sociológica y pedagógica, ayuntamientos, asociaciones de promoción de la educación infantil, asociaciones en favor de los derechos LGBT y asociaciones de familias homoparentales), son Alemania, Bélgica, Bulgaria, Holanda, Italia, Polonia y Reino Unido.

2.3.2. Participación en distintos foros y jornadas, y otras actividades de divulgación

A lo largo del año 2013, tanto el ararteko como el personal responsable de esta área han participado en distintos foros que organizaban actividades o jornadas relacionadas con los derechos LGBT.

De nuestras intervenciones públicas debemos destacar aquí las distintas presentaciones que hemos organizado en las tres capitales vascas (Bilbao, 28.01.2013 (La Bolsa), Vitoria-Gasteiz, 04.02.2013 (Montehermoso), Donostia-San Sebastián, 11.02.2013 (Koldo Mitxelena), para **dar a conocer, difundir y explicar al público en general los resultados del primer proyecto Rainbow**, en el que ha participado el Ararteko junto a otras entidades europeas: una herramienta pedagógica para trabajar contra la homofobia y la transfobia en el ámbito educativo, compuesta de un DVD con 8 películas y una guía educativa, un instrumento que hemos enviado a centros educativos y asociaciones de toda Euskadi, a lo largo de todo el año y que, según nos consta, está actualmente siendo utilizado con éxito en numerosos centros.

Así mismo, presentamos también los resultados de dicho proyecto al profesorado vasco, en las **VI Jornadas de Convivencia (tituladas “Convivencia y diversidad sexual y de género”)**, organizadas por el Departamento de Educación, política lingüística y cultura del Gobierno Vasco, que tuvieron lugar en Bilbao los días 10 y 11 de abril de 2013.

También debemos mencionar la participación, como miembro estable, del Ararteko, a través de la Oficina de la Infancia y Adolescencia, en el denominado **“Grupo estable por una escuela segura”**, foro de trabajo de composición mixta (social-institucional) auspiciado desde la Dirección de Política Familiar y Comunitaria del Gobierno Vasco y el Servicio Berdindu, para impulsar el respeto y la promoción de los derechos de diversidad afectivo-sexual de niños, niñas y adolescentes en la escuela.

Finalmente, debemos referirnos a nuestra participación, en mayo de 2013, en una **jornada organizada por la Universidad Carlos III de Madrid**, cuyo objeto era la discusión en torno a las posibilidades de las Defensorías para promover e impulsar los derechos ciudadanos. En dicha jornada aportamos una visión de la experiencia de la institución del Ararteko en la promoción de los derechos LGBT durante los últimos años, explicando el trabajo realizado en esta área y el impacto del mismo en los derechos de las personas LGBT.

3.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

La práctica ausencia de quejas ciudadanas que imputen vulneración de los derechos denominados LGBT a las administraciones públicas vascas apunta, sin duda, a que la igualdad formal está asegurada en este ámbito en la práctica totalidad de nuestro sistema público, pero ello no implica que socialmente no quede un recorrido por hacer para erradicar las actitudes de rechazo a la diversidad afectivo-sexual y de género, aunque éstas se manifiesten en muchas ocasiones de manera más sutil o latente.

• **Derechos relativos a la diversidad afectivo-sexual de menores**

En todo caso, ello nos induce a pensar que el avance en materia de derechos de las personas LGBT debe ser impulsado desde las instituciones públicas incidiendo especialmente en la **educación de nuestros menores**, es decir, **promoviendo acciones dirigidas a materializar el respeto de los iguales y el pleno ejercicio de los derechos de diversidad afectivo-sexual y de género desde la infancia**.

Venimos constatando (como resultado de las investigaciones realizadas en el marco del proyecto Rainbow, a las que ya aludimos con más detalle en nuestro informe al Parlamento del año 2012) que en el ámbito de la infancia y adolescencia LGBT, existe una carencia notable del sistema educativo para integrar, visibilizar y promover el pleno respeto a los derechos a la diversidad afectivo-sexual y de género. La insuficiencia de planes o programas de formación y sensibilización del profesorado, la falta de abordaje sistemático y organizado de estas cuestiones en las aulas, o la falta de utilización organizada de materiales específicos relativos a la orientación sexual e identidad de género, así como la falta de visibilización de nuevos modelos de convivencia en los materiales didácticos existentes, son buena muestra de ello. También reiteramos las observaciones realizadas en ejercicios anteriores respecto a la inexistencia de mecanismos que específicamente consideren el acoso homofóbico –pese a que cada vez más estudios apuntan a la alta incidencia de esta clase de acoso en el acoso escolar y a sus potenciales graves consecuencias– Todo ello lleva a que el profesorado más consciente perciba un apoyo insuficiente por parte del sistema educativo para abordar debidamente estos temas.

No obstante, podemos afirmar que también se producen reseñables avances en esta cuestión: la administración vasca ha mostrado ya una **voluntad expresa para incorporar esta perspectiva al sistema educativo con la reciente aprobación en 2013 del Plan Estratégico para la Coeducación y la Prevención de la Violencia de Género en el Sistema Educativo**. Dicho plan se aborda desde una perspectiva amplia del concepto de coeducación, que persigue el desarrollo integral de las personas, eliminando las actitudes estereotipadas y luchando también contra toda discriminación basada en prejuicios relativos al género o a la orientación sexual, habida cuenta de que se constata que

un 23,6% del alumnado de ESO afirma haber sido testigo de que algún compañero o compañera ha sido excluido continuamente por ser considerado gay o lesbiana.

En ese contexto de avances, no podemos dejar de mencionar el **fundamental papel de la Dirección de Política Familiar y Comunitaria del Gobierno Vasco, como órgano impulsor del debate y la inclusión en la agenda de los agentes educativos de la cuestión de la diversidad afectivo-sexual en la escuela**. La creación de un *Grupo estable por una Escuela Segura*, auspiciada por dicha dirección con el apoyo del servicio Berdindu, expresa el acierto y la voluntad decidida de la referida dirección, para sentar las bases de un trabajo de fondo y a largo plazo que permita abordar adecuadamente la plena integración de la diversidad afectivo-sexual de niños, niñas y adolescentes en el ámbito educativo.

Por otro lado, el desarrollo del **proyecto europeo para la educación en el respeto a la diversidad afectivo-sexual, Rainbow Has**, en el que participan entidades de 8 países europeos diferentes y que dirige el Ararteko, **nos ofrece la oportunidad de un trabajo conjunto con las instituciones educativas vascas dirigido a crear herramientas que aseguren que la escuela sea un lugar seguro para niños y niñas**, independientemente de su orientación sexual o identidad de género, donde puedan desarrollarse íntegramente como personas. Dicho trabajo está dirigido a lograr que las instituciones educativas, las familias y el profesorado generen alianzas y estrategias conjuntas, aunando sus esfuerzos para lograr que en Euskadi se pueda garantizar:

- La educación desde edades tempranas en valores de respeto, igualdad y libertad, que permitan superar definitivamente los prejuicios hacia la diversidad afectivo-sexual y hacia la puesta en cuestión de los roles e identidades de género.
- El apoyo y acompañamiento a niños y niñas, adolescentes y jóvenes que puedan estar sufriendo la marginación o las dificultades que acarrea la diferente orientación sexual o identidad de género para su plena integración social.
- La seguridad de niños, niñas y adolescentes en el espacio escolar, como contexto necesario para garantizar su feliz y pleno desarrollo personal, en toda su diversidad.

Las bases para este trabajo conjunto han comenzado a esbozarse ya a lo largo del año 2013 y deberán continuar desarrollándose los próximos años –ese es justamente uno de los objetivos de nuestra implicación en el mencionado proyecto europeo Rainbow Has–, para lo cual el citado Plan de Coeducación del Gobierno Vasco constituye, sin duda, un marco ideal.

• **Derechos de gays y lesbianas**

En otro orden de cosas, constatamos que **quedan pendientes de abordar cuestiones ya reseñadas por esta institución en años anteriores**, como son la necesidad de informar de sus derechos a **personas mayores gays o lesbianas**, para evitar su desprotección en el momento de fallecimiento de la pareja; la necesidad de extender a todas las administraciones la **abolición de barreras formales o administrativas para familias homoparentales y parejas o matrimonios del mismo sexo**, o la necesidad de clarificar

definitivamente la **situación de las madres lesbianas respecto al reconocimiento de la filiación de los hijos e hijas en relación con la madre no biológica**, y ello mediante una uniformización de las prácticas de los Registros civiles que no perjudique, en lo que respecta al reconocimiento de la filiación no biológica, a los matrimonios de mujeres respecto a los matrimonios heterosexuales.

En ese sentido, es preciso que las administraciones vascas hagan un esfuerzo por mejorar la **coordinación administrativa, entre ellas y también respecto a la Administración del Estado**, en aras de facilitar que la ciudadanía afectada no tenga que sufrir injustamente consecuencias indeseadas por la propia legislación, que proclama formalmente la igualdad en estos casos.

• **Derechos de las personas transexuales**

Finalmente, debemos mencionar que la andadura iniciada con la promulgación de la Ley del Parlamento Vasco 14/2012, de 28 de junio, de **no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales**, debe ser desarrollada y completada aún en diferentes aspectos. Las personas transexuales continúan demandando la mejora en su atención, cuando denuncian los distintos **problemas que se derivan de los procesos sanitarios y legales de cambio de sexo** para este colectivo.

Por eso, se hace preciso que se lleve a cabo el **debido desarrollo reglamentario de la mencionada ley y la correspondiente dotación económica en aquellos ámbitos en que esta se requiera**. Con todo, debemos constatar también que la existencia de una unidad sanitaria de referencia en esta materia, cuya cualificación y capacidad se ha incrementado notablemente desde su creación, está resultando esencial para asegurar la debida atención de las necesidades de las personas transexuales. Como ya señalábamos en nuestro informe del pasado año, queda aún pendiente culminar el proceso de **traslación transversal de estas previsiones legales a todo el sistema sanitario vasco**, particularmente a los servicios de atención primaria, pediatría, endocrinología y salud mental, de manera que se logre integrar plenamente en estos servicios sanitarios el conocimiento especializado y los planteamientos médicos y psicológicos de la unidad de referencia, mediante la elaboración de la guía sanitaria prevista en la legislación vasca sobre personas transexuales, y eventualmente también, mediante la **formación específica** en esta materia de todo el personal sanitario concernido.

También en lo que respecta al desarrollo de la mencionada ley vasca de atención integral a las personas transexuales, debe abordarse igualmente –aunque ello plantee especiales **dificultades de diseño y ejecución**, habida cuenta también de las limitaciones competenciales existentes– la materialización de las **previsiones legales relativas a la documentación administrativa de reconocimiento en Euskadi** de la condición de persona transexual, así como la materialización de las previsiones legales que instan a la administración vasca a **facilitar los correspondientes cambios registrales y documentales que adecuen en su integridad la nueva identidad** legalmente reconocida a las personas transexuales.

capítulo

Capítulo 11

Personas mayores y personas en situación de dependencia



Antecedentes



El Ararteko presta una **atención especial** al heterogéneo y cada vez más numeroso colectivo de personas que superan los 65 años. En torno al 80% de este grupo lo conforman personas que pueden desarrollar un proyecto de vida de manera autónoma (mayoritariamente menores de 80 años). El otro 20% lo constituyen aquellas personas de edad, en su mayoría mujeres y mayores de 80 años, que precisan de ayuda para realizar las actividades básicas de la vida diaria (ABVD). Sus necesidades dependen fundamentalmente del estado de salud –entendida esta en sentido amplio–, nivel de dependencia y capacidad económica. Los apoyos familiares y sociales con que cuenten y las características del entorno en el que vivan (accesibilidad, etc.) tendrán una incidencia directa en su calidad de vida.

La importante **contribución de las personas mayores** a la sociedad en diversos campos –transmisión del conocimiento y la experiencia, formación, creatividad, etc.–, así como el papel innegable que desempeñan en el cuidado y el apoyo a familiares deben verse reflejados en el desarrollo de políticas públicas que favorezcan su participación y muestren la vejez como una etapa vital llena de potencialidades; políticas que reconozcan su contribución a la transformación social y otorguen a las personas mayores el protagonismo y la capacidad de intervención social y de interlocución que merecen.

El grupo de personas mayores que precisan de ayuda para las ABVD (ese 20% de nuestros/as mayores al que aludíamos) supone alrededor del 80% del conjunto de **personas en situación de dependencia**. El 20% restante lo integran personas con algún tipo de discapacidad. El análisis que venimos realizando de manera monográfica desde que en 2007 entrara en vigor la llamada normativa de dependencia justifica realizar un estudio conjunto de las actuaciones del Ararteko con relación a ambos colectivos en el presente capítulo.

1.

El área en cifras

En el año 2013 se han registrado 46 nuevas quejas en el área de personas mayores. Este trabajo de tramitación de quejas se complementa con las actuaciones del área que exponemos en el apartado cuarto de este capítulo relativo al plan de actuación.

2.

Quejas destacadas

2.1. El año pasado aludíamos a nuestra preocupación por supuestos de **reiterada solicitud por parte de la Administración de documentos que ya obran en poder de esta**, en procedimientos de solicitud de servicios y prestaciones para la promoción de la autonomía personal y la atención a la situación de dependencia, porque ello podía suponer una vulneración del derecho de los/as administrados/as a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la administración actuante, retrasos en el procedimiento y un elemento disuasorio para este colectivo especialmente vulnerable en el ejercicio de sus derechos, con motivo del innecesario sobreesfuerzo que tales gestiones pueden suponer para las personas cuidadoras.

Este año no hemos registrado quejas en este sentido. Valo-ramos de manera positiva que la cuestión se haya incluido en el borrador del Decreto de Cartera de Servicios Sociales, atendiendo a las consideraciones que desde esta institución trasladábamos al [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#).

2.2. Del análisis de diversas quejas recibidas, observamos que las resoluciones de los recursos de reposición contra valoraciones de dependencia emitidas por la [Diputación Foral de Bizkaia](#) (DFB) se motivan mediante la remisión a unos informes del Servicio de Valoración y Orientación y del Servicio de Asesoría Jurídica que no se adjuntan, por lo que al desconocer su contenido, la **persona interesada no puede articular debidamente su defensa**. Es cierto que una vez solicitados, estos informes se nos han facilitado o se han trasladado a aquella, pero su aportación o la referencia a su contenido en la resolución resultaría más coherente con el deber de la Administración de motivar suficientemente sus resoluciones. El Departamento de Acción Social de la DFB nos informa que está *“estudiando la posibilidad de que sean adjuntados mediante la mejora del proceso informático de notificación”*.

2.3. Resolución del Ararteko de fecha 27 de septiembre de 2013, por la que concluye su actuación en el expediente de queja en que una ciudadana denunciaba la **falta de diligencia de los servicios de inspección de centros residenciales para personas mayores** de la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#) (en adelante, DFG), y se sugiere a estos la adopción de una serie de medidas. En ella se concluye que existen elementos de juicio suficientes para considerar que la **atención sanitaria** dispensada en el centro privado fue **deficiente** y que ello debería haber sido tenido en cuenta por los servicios de inspección a fin de apercebir al centro e iniciar las actuaciones oportunas. Asimismo se sugiere a los servicios de inspección la adopción de ciertas medidas.

2.4. Disminuyen de manera notable las quejas con motivo de **retrasos en la valoración de dependencia**. Entendemos que las medidas adoptadas por los entes forales en el sentido de la [recomendación 11.6](#) del informe extraordinario [La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV](#) (y que avanzábamos en el apartado 4.2.4 del capítulo III.11 del [informe anual de 2012](#)) están contribuyendo a ello.

2.5. Una serie de quejas relativas a la **falta de respuesta de la Administración** se resolvían tras nuestra intervención. Conviene, no obstante, remarcar que la garantía de la existencia de unos trámites procedimentales y de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española (artículos 103.1 y 105) y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración que configura el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado por el que se establece una Constitución para Europa.

2.6. Seguimos registrando quejas relativas a la **disconformidad con el resultado de las valoraciones de dependencia y las revisiones a la baja** realizadas por la [Diputación Foral de Araba/Álava](#) (en adelante, DFA).

El año pasado aludíamos a las consecuencias que, en ciertos casos, se derivaban de tales resultados: imposibilidad para acceder a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (en adelante, PECEF) y devolución de cuantías en concepto de prestaciones indebidamente percibidas.

En cuanto al segundo aspecto, hemos de señalar que la DFA, atendiendo a lo que le recomendábamos (apartado 2.9 del capítulo III.11 del [informe anual de 2012](#)), ha adoptado una serie de medidas dirigidas a hacer coincidir las fechas de caducidad de la anterior valoración con la de la nueva resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, de suerte que se evite la generación de indebidos. Esto se ha traducido en una ausencia de las quejas por tal motivo en la segunda mitad del año y una disminución notable de la cuantía de los indebidos generados, en los primeros seis meses de 2013.

Siguiendo la recomendación realizada por esta institución, sobre la conveniencia de tener en cuenta las consecuencias negativas de la nueva gradación a partir de la fecha de la

resolución y no de aquella en la que finalizaba la validez de la anterior valoración (motivo que generaba los indebidos en cuantías elevadas), y con el fin de cumplimentar el principio constitucional de seguridad jurídica, la DFA ha modificado la normativa y así, el artículo 13.4 del [Decreto Foral 24/2013 del Consejo de Diputados, de 23 de julio, que regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la calificación de discapacidad y el reconocimiento de la existencia de trastornos del desarrollo o del riesgo de padecerlos, el derecho de acceso y el procedimiento de acceso en tales situaciones a los servicios y prestaciones económicas de Servicios Sociales en Álava](#) establece que “la revisión del grado de dependencia (...) generará efectos a partir de la fecha de la resolución correspondiente a dicha revisión”. Dicho decreto se encuentra en vigor desde el 1 de noviembre de 2013.

Sin embargo, el ente foral no ha atendido a nuestro planteamiento sobre la procedencia de revisar de oficio los actos administrativos por los cuales se exigía el reintegro de las prestaciones indebidamente percibidas ya dictados.

La cuestión relativa a la imposibilidad de acceder a la PECEF en supuestos de disminución de grado o declaración de persona autónoma, unida a la existencia de nuevos casos en los que se ha perdido el acceso a la prestación vinculada al servicio e incluso el acceso al propio servicio ha motivado que, de manera reiterada, traslademos al ente foral nuestra preocupación por ello y que le recordemos la percepción –manifestada por las y los profesionales sanitarios o del trabajo social de la red pública, con los que tenemos oportunidad de contrastar nuestra información– sobre gradaciones difícilmente comprensibles a la vista de las necesidades de apoyo y supervisión de las personas valoradas. El ente venía alegando en todo caso una correcta aplicación del [nuevo baremo de valoración de la dependencia](#) (BVD, en vigor desde el 18 de febrero); pese a ello algunas medidas adoptadas y recogidas en la Disposición Transitoria Primera del decreto referido pretenden paliar esta situación, como expondremos en el apartado 4.2.4 de este capítulo).

Por otro lado, insistimos en que al margen de que se facilite copia del expediente íntegro a quien lo solicite, a la vista de las dificultades para articular su defensa por parte de las personas afectadas, consideramos conveniente acompañar el dictamen de valoración a la resolución.

Este año comenzábamos a recibir también quejas relativas a la disconformidad con el resultado de las valoraciones realizadas por las otras dos diputaciones. Ambas aludían a la aplicación del nuevo baremo señalado anteriormente. Así, por ejemplo, la DFB nos indicaba que “es cierto que la aplicación del nuevo baremo arroja resultados de grados inferiores al anterior pero, en tanto no se determine otra vía, es la puerta de acceso a la mayoría de los recursos y las prestaciones en el ámbito de los servicios sociales”.

La cuestión, por su trascendencia, ha motivado el traslado de una serie de consideraciones al Departamento de Empleo y Políticas Sociales en el marco de la elaboración del borrador del Decreto de Cartera de Servicios Sociales que abordaremos en el apartado 4.3.

2.7. Diversas consultas de la ciudadanía dan muestra de lo incomprensible que resulta para esta la existencia de **desequilibrios territoriales en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a la situación de dependencia** a que hacíamos referencia en la **recomendación 2** del informe extraordinario *La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV*. Consideramos que la próxima aprobación del Decreto de Cartera de Servicios Sociales es una excelente oportunidad para contemplar en la normativa la superación de tales desequilibrios.

2.8. La DFB, a la vista de lo planteado por esta institución, ha adoptado una serie de medidas que han **propiciado el acceso de una persona mayor a una plaza residencial** que inicialmente se había propuesto denegar con motivo de unas circunstancias económicas que, en nuestra opinión, era preciso reinterpretar.

3.

Contexto normativo y social

3.1. Las principales novedades normativas registradas en el **ámbito autonómico** se recogen en el apartado 4.3 dedicado al desarrollo de la **Ley 12/2008, de 5 de diciembre**, de Servicios Sociales.

3.2. Destacamos, a continuación, algunas de las normas publicadas este año en el **ámbito estatal**:

3.2.1. **Resolución de 23 de abril de 2013**, sobre criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal; datos básicos del sistema de información del SAAD y catálogo de referencia de servicios sociales.

3.2.2. **Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre**, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

3.2.3. **Orden SSI/2371/2013, de 17 de diciembre**, por la que se regula el Sistema de información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD). Esta orden que entrará en vigor el 1 de enero de 2014 regula un nuevo SISAAD derogando la **orden anterior** excepto en lo relativo al fichero de datos de carácter personal; establece la obligación de las comunidades autónomas de trasladar al IMSERSO mensualmente las altas, bajas, modificaciones, revisiones y traslados, a través de la acreditación documental que se regula en esta orden y de expedir un certificado

que habrá de reflejar la aplicación de los créditos procedentes de los Presupuestos Generales del Estado para la financiación del mismo, y la aportación de la comunidad autónoma a esta finalidad.

3.2.4. **Real Decreto 1050/2013, de 27 de diciembre**, por el que se regula el nivel mínimo de protección establecido en la **Ley 39/2006, de 14 de diciembre**, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAAD).

3.2.5. **Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre**, por el que se regulan las prestaciones del SAAD establecidas en la LAAD.

3.3. Este año la Comisión Europea ha **premiado** a Euskadi por su **labor integral en el envejecimiento activo**.

3.4. El **Consejo de Personas Mayores de Gipuzkoa** ha aprobado un **Manifiesto a favor de las Personas Mayores** en el que se recoge una serie de principios para mejorar la actitud, la cohesión y la solidaridad social hacia este colectivo. En igual sentido, el **Consejo de Personas Mayores de Bizkaia** ha publicado su **Manifiesto**.

3.5. La Comisión Europea y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) han publicado el estudio *¿Una buena vida en la vejez?*. En el que, entre otras, aborda la necesidad de desarrollar instrumentos destinados a garantizar y a medir de forma sistemática la seguridad y eficacia de la normativa que regula la atención de las personas mayores.

5.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Seguimiento de las recomendaciones emitidas por el Ararteko en el estudio Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko: retos y oportunidades

De ello damos cuenta en el apartado 3.2 del capítulo III.5 relativo al **área de Personas con enfermedad mental o trastornos mentales**.

4.2. Seguimiento del informe extraordinario *La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV*

Las **dificultades** con que nos encontramos a la hora de realizar un **análisis cuantitativo fiable** en **esta materia**, a las cuales hemos hecho referencia en años anteriores, revelan la plena vigencia de la **recomendación primera** sobre la necesidad de favorecer la creación de un sistema integrado de información.

Ello nos lleva, de nuevo, a movernos en el terreno de la imprecisión y a hacer uso, en cada caso, de aquellos datos que pudieran resultar más fiables o que, por el tipo de tratamiento que cada fuente les da, nos permiten emitir conclusiones sobre la evolución que se registra en esta materia.

4.2.1. De acuerdo con los datos facilitados por las diputaciones forales, desde el 1 de enero de 2007 hasta el 1 de noviembre de 2013, se han registrado, en la CAPV, un total de **221.823 solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia**. Mostramos, a continuación, la distribución de este dato por territorios:



	Araba/ Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total
Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia desde el 01-01-2007 hasta el 01-11-2013	36.752	96.299	88.772	221.823

Fuente: diputaciones forales de Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

El número de **personas solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia desde el 01-01-2007 hasta el 01-11-2013** que no han fallecido en Gipuzkoa es de 55.077 y en Araba/Álava 23.497. Bizkaia no dispone de este dato este año. Ello nos impide conocer el número total de personas solicitantes durante el período indicado.

La **gradación** de las personas valoradas a 1 de noviembre de 2013, que no han fallecido se indica a continuación:

Personas valoradas a 01-11- 2013	Hombres	Mujeres	TOTAL
GRADO 0**	1.907	3.093	5.000
GRADO I	1.429	1.996	3.425
GRADO II	1.490	2.294	3.784
GRADO III	915	1.845	2.760
TOTAL	5.741	9.228	14.969

Personas valoradas a 01-11- 2013	Hombres	Mujeres	TOTAL
			
GRADO 0**	5.643	9.900	15.543
GRADO I	7.417	13.340	20.757
GRADO II	7.569	12.595	20.164
GRADO III	7.471	14.400	21.871
TOTAL	28.100	50.235	78.335
			
GRADO 0**	2.632	4.015	6.647
GRADO I	3.309	5.315	8.624
GRADO II	3.435	5.771	9.206
GRADO III	2.536	5.196	7.732
TOTAL	11.912	20.297	32.209

Fuente: diputaciones forales de Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

(*) De nuevo este año, los datos ofrecidos por la Diputación de Bizkaia no se corresponden con lo solicitado (personas valoradas) sino que se refieren a valoraciones por grado. Ello nos impide hacer un análisis de conjunto relativo a la CAPV, en cuanto a las personas que se encuentran oficialmente en situación de dependencia y el porcentaje que ello supone de la población vasca, así como una comparativa por territorios.

(**) El grado 0 corresponde a quienes han sido consideradas autónomas.

Con relación a la población de cada territorio, en Gipuzkoa registramos una tasa de personas cuya situación de dependencia ha sido reconocida (Grados I, II y III) de 36,25 por cada 1.000 habitantes. Esta tasa en Araba/Álava es de 31,03, territorio en el que este porcentaje disminuye de nuevo con relación al año anterior.

Por lo que se refiere al sexo de la persona en situación de dependencia, seguimos registrando, en el conjunto de la CAPV, una **mayoría femenina**. En Gipuzkoa representan el 63,70%, en Araba/Álava, el 61,54%.

En Álava, el 33,40% de las personas valoradas son declaradas autónomas. En Gipuzkoa este porcentaje es muy inferior (20,63%). Este dato podría explicar que las quejas relativas a la disconformidad con el resultado de la valoración procedan en su mayoría de este territorio.

En cuanto a la gradación de la población dependiente, hemos de señalar que en Gipuzkoa un 30,25% son grandes dependientes (Grado III), un 36,01% presentan dependencia severa (Grado II), y el restante 33,74%, una dependencia moderada (Grado I). En Araba/Álava los porcentajes se sitúan en 27,68%, 37,96% y 34,36% respectivamente. Con relación al pasado año observamos una **disminución de la proporción de grandes dependientes**, especialmente en Araba/Álava.

Si cruzamos las dos variables, gradación y sexo, concluimos que en el grupo de las mujeres el porcentaje de grandes dependientes –situación de mayor gravedad– es superior en más de seis puntos al registrado en el grupo de los hombres, en Araba/Álava, y en más de cuatro puntos, en el caso de Gipuzkoa.

4.2.2. Los datos ofrecidos por el IMSERSO y el Políticas Sociales del Gobierno Vasco nos permiten emitir algunas conclusiones sobre la evolución registrada con relación a 2011.

	Araba/ Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL CAPV
Expedientes	10.625	43.440	30.856	84.921
Dictámenes*	10.131	42.243	30.311	82.685
Personas con derecho a prestación	7.463	21.558	17.508	46.529
Personas beneficiarias (con prestaciones)	6.300	19.252	15.622	41.174
Prestaciones asignadas	8.165	21.006	19.449	48.620
Ratio de prestaciones por persona beneficiaria	1,29	1,09	1,24	1,18

Fuente: SISAAD (IMSERSO) y Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

(*) Pronunciamiento de la Administración sobre la valoración de dependencia de la persona solicitante, bien considerándola autónoma, bien determinando el grado y nivel de dependencia que presenta.

El porcentaje de **personas con derecho a prestación que ya tienen asignada alguna prestación** experimenta una notable mejoría. Así, el porcentaje de personas con derecho a prestación que se encuentran a la espera de atención en 2013 es del 11,51% (frente al 15,47% del año pasado).

Aumenta el número de **expedientes tramitados por cada 1.000 habitantes** en Bizkaia (de 32,65 en 2012 a 37,66 en 2013) y disminuye el correspondiente a Gipuzkoa (de 46,61 en 2012 a 43,75 en 2013) y Araba/Álava (de 35,37 en 2012 a 33,07 en 2013). A pesar de ello el territorio guipuzcoano es el que, en proporción a su población, sigue registrando el mayor volumen de trabajo.

Mejora el **grado de resolución** (proporción de dictámenes sobre el número de expedientes), de un 95,93% en 2012 a un 97,37% de dictámenes emitidos con relación al número de expedientes iniciados, en 2013.

Aumenta, con relación al pasado año, la **tasa de personas beneficiarias con prestaciones asignadas** por cada 1.000 habitantes.

En el conjunto de la CAPV la **ratio de prestaciones por persona beneficiaria** que en 2011 había aumentado de 1,15 a 1,19, y en 2012 se había mantenido (1,19), disminuye ligeramente (1,18). Por territorios, Gipuzkoa y Álava mejoran levemente y en Bizkaia se observa una disminución.

4.2.3. En cuanto al tipo de **prestaciones y su distribución**, los datos recabados presentan contradicciones. Únicamente destacaremos que seguimos registrando una mayor prevalencia de la PECEF (49,99% del conjunto de las prestaciones); que la atención residencial (20,80% de las prestaciones) y la dispensada en centros de día (11,02%) experimentan respectivamente un incremento cercano a los dos puntos con relación a 2012 y que la teleasistencia sigue perdiendo presencia en el conjunto de prestaciones. El resto de valores (SAD, PEVS y PEAP), no experimenta cambios reseñables.

4.2.4. Este año hemos continuado con el análisis del grado de cumplimiento de algunas de las recomendaciones del informe: [6](#), [7](#), [8](#), [11.1](#), [11.2](#), [11.3](#), [11.6](#) y [11.7](#) y [11.13](#). Se trata de aspectos que en el ámbito estatal registran un claro retroceso. Destacamos las principales conclusiones:

La **Diputación Foral de Gipuzkoa**, en el ejercicio de su potestad para establecer niveles adicionales de protección, ha seguido garantizando en 2013 -y lo seguirá haciendo en 2014- el acceso al sistema de todas las personas que alcanzan 40 puntos en la escala BVD; no ha acordado la disminución de las cuantías propuesta en 2012 en el ámbito estatal (todo ello en cumplimiento con la recomendación séptima). Nos informa que, a pesar de las dificultades presupuestarias, mantiene los recursos sociales y ha creado, en 2013, 36 nuevas plazas en centros residenciales y centros de día (recomendación sexta). A pesar de lo que nos avanzaba el año pasado, finalmente no ha tomado en consideración nuestra recomendación octava con ocasión de la aprobación del [Decreto Foral 2/2013, de 22 de enero](#) que modifica el decreto regulador de las prestaciones económicas. De acuerdo con la recomendación 11.7, no ha derogado la retroactividad en el pago de las prestaciones económicas y la prestación se devenga todavía a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de presentación de la solicitud. Además, cumple, en la práctica, con el contenido de la recomendación 11.6.

La **Diputación Foral de Bizkaia** nos informa que, de acuerdo con la recomendación 11.6, está trabajando en refundir en una sola resolución administrativa las tres existentes en la actualidad; asegura que, en la práctica, la valoración, la aprobación del PIA y el reconocimiento de la condición de beneficiario se efectúa en un plazo inferior a tres meses. Alude a la creación, en 2013, de 79 nuevas plazas en centros residenciales y pisos tutelados, así como a la puesta en marcha de nuevos programas de apoyo a la persona cuidadora (recomendación sexta). Ha aprobado el [Decreto Foral 103/2013, de 23 de julio](#), por el que se regula la prestación económica de asistencia personal, incluyendo como personas beneficiarias, además de a quienes alcanzan 40 puntos en la escala BVD, a las que acreditan una discapacidad de, al menos, un 33% (recomendación séptima). Compatibiliza esta prestación con los servicios de centro residencial y centro de día (recomendación octava). Durante 2013 ha garantizado la percepción de la PECEF a quienes alcanzan 40 puntos en la escala BVD. Está previsto que ello se mantenga en 2014. También las personas valoradas en Grado I tienen acceso a centros de día de personas mayores y de personas con discapacidad. Al igual que en 2013, no ha acordado la

disminución de las cuantías propuesta en 2012 en el ámbito estatal (recomendación séptima). No aplica la retroactividad al momento de presentación de la solicitud a ninguna prestación, por lo que no cumple con la recomendación 11.7. Con relación al control de la atención prestada por las personas cuidadoras (recomendación 11.13), este año la DFB ha realizado el seguimiento de 2.568 hogares en los que se atiende a personas en situación de dependencia en grado II. Ha detectado un 8% de casos en los que concurría un riesgo grave de claudicación por lo que se ha orientado a otro tipo de recursos o apoyos. En cinco de estos casos se ha considerado que la intervención era urgente.

La **Diputación Foral de Álava**, a la vista de las consideraciones que le trasladábamos (apartado II.6 de este capítulo) y consciente del posible escenario de desprotección que puede estar acarreado la aplicación del BVD:

- Incorpora en su nuevo *Decreto Foral 24/2013 del Consejo de Diputados, de 23 de julio*, el mantenimiento del derecho de acceso a prestaciones y servicios para personas que, habiendo estado valoradas con grado I (puntuación superior a 40 puntos), Grado II o Grado III, pasen a tener un reconocimiento de Grado I, con menos de 40 puntos, como resultado de una revisión de su situación de dependencia.
- Prevé un acceso excepcional a los servicios, a la PEVS o a la PEAP (no así a la PECEF), a personas que, encontrándose en las situaciones de necesidad reguladas en el Título I del citado decreto, no reúnan los requisitos para acceder a aquellos. La DFA nos informa que con ello pretende proporcionar acceso a personas con discapacidad intelectual y/o enfermedad mental crónica que, teniendo la calificación de discapacidad y no habiendo sido valorados como dependientes, no podrían acceder a los servicios y prestaciones ligadas a la situación de dependencia.

En el ejercicio de su potestad para establecer niveles adicionales de protección (recomendación séptima), mantiene la atención a personas con una puntuación superior a 40 puntos en el BVD, así como a personas menores de 3 años valoradas en Grado I, cualquiera que sea su puntuación. Además, permite el acceso a centros ocupacionales y centros de día (de discapacidad intelectual y enfermedad mental) a personas mayores de 3 años, valoradas en Grado I con menos de 40 puntos, con determinadas condiciones. Este año ha incorporado un profesional de la psicología en la Comisión de Valoración de Dependencia (recomendaciones 11.1 y 11.3). Recoge en el artículo 47.1, para los Grados II y III el contenido de la recomendación octava. No cumple con la recomendación 11.7. Se aproxima, en la práctica, al cumplimiento del contenido de la recomendación 11.6. Con relación al impulso de medidas de control y seguimiento de la atención prestada por las y los cuidadores no profesionales (recomendación 11.13) nos informa que realiza seguimientos, al menos de forma anual, en los propios domicilios de las personas titulares de la PECEF que además cuentan con SAD, tras lo cual, en ocasiones, se elabora un nuevo plan de cuidados.

4.2.5. Del seguimiento de la Recomendación 12 relativa al desarrollo de Modelo de Atención Temprana de la CAPV se da cuenta en el *Informe de la Oficina de la Infancia*.

4.2.6. Planteábamos al Departamento de Empleo y Políticas Sociales nuestra consternación ante el **cese de la financiación por parte del Estado de las cotizaciones a la Seguridad Social de las personas cuidadoras no profesionales de personas en situación de dependencia**, en su mayoría mujeres de edad media y avanzada, y la posibilidad de que adoptara algún tipo de medida para paliar esta grave situación. En su respuesta, coincidía con esta institución en la valoración del hecho como un grave retroceso en la protección social, significando el riesgo para el modelo de cuidados en el domicilio que se desarrolla en Euskadi y la circunstancia de que esa cotización mensual, que ahora corre a cargo de la persona cuidadora, supone, al menos, el 50% de la prestación que percibe la persona en situación de dependencia. Añadía que el 62,80% de las personas mayores en situación de dependencia tienen en el cuidado informal, que proviene de la solidaridad familiar o de amistades, la única fuente de cuidados. En cuanto a las posibles medidas que habrían de adoptarse señalaba que carecía de competencia y no disponía de partidas presupuestarias para hacer frente al coste de esas cotizaciones.

En nuestra opinión, al igual que la administración autonómica, en un ejercicio de responsabilidad y compromiso con los grupos más desfavorecidos, ha adoptado medidas para paliar las consecuencias de determinados recortes sanitarios operados en el ámbito estatal, el establecimiento de líneas de ayuda para hacer frente a estas cotizaciones resulta necesario y urgente para garantizar una efectiva protección de la dependencia e incidir en políticas de género y de generación de empleo adecuadas.

4.3. Seguimiento del desarrollo normativo e implementación de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (LSS)

4.3.1. Destacamos a continuación los principales avances registrados en 2013:

- Entrada en vigor del *Decreto 155/2012, de 24 de julio*, de Registros de Servicios Sociales. Actualiza y sistematiza la regulación específica de los registros de servicios sociales.
- *Decreto 353/2013, de 28 de mayo*, de Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del Instrumento de Diagnóstico Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En cumplimiento con lo establecido en la LSS, este decreto establece instrumentos técnicos comunes que se utilizarán en el procedimiento básico de intervención.
- *Decreto 385/2013, de 16 de julio*, por el que se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social.
- *Decreto 424/2013, de 7 de octubre*, sobre la declaración de interés social de las entidades sin ánimo de lucro de servicios sociales. En él se regulan los requisitos y el procedimiento para que las entidades sin ánimo de lucro puedan obtener la declaración de interés social, así como las condiciones de mantenimiento y el procedimiento de revocación de dicha declaración. Los efectos de esta declaración se materializarán, en la práctica, en la

preferencia de las entidades declaradas de interés social sobre otras entidades en la concesión de subvenciones y ayudas.

4.3.2. El Departamento de Empleo y Políticas Sociales nos informa que el Decreto de Intervención Integral en Atención Temprana, Decreto de Concertación, Decreto de Centros Residenciales para Personas con Discapacidad, Decreto de Servicios y Centros de Día y Ocupacionales para Personas con Discapacidad y Decreto de Sistema de Información de Servicios Sociales se encuentran **en tramitación**.

4.3.3. En 2013 se ha elaborado una nueva versión del **decreto que regulará la cartera de servicios sociales**. En él se recogerá el tipo de servicios a que tiene derecho la ciudadanía, sus características, requisitos de acceso y ámbito competencial. La trascendencia de este documento ha motivado que trasladáramos al Departamento de Empleo y Políticas Sociales una serie de comentarios, dudas, y consideraciones que nos suscitaba el borrador, en aquellas cuestiones que tenían que ver con posicionamientos previos del Ararteko en la tramitación de las quejas ciudadanas, sus resoluciones, recomendaciones, informes anuales e informes extraordinarios.

Algunas de estas consideraciones han sido tenidas en cuenta por parte del Departamento. Entre ellas destacamos la adaptación del texto al contenido de la [Recomendación 11.11](#) del informe extraordinario *La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV*, relativo a la titularidad del derecho a la promoción de la autonomía personal y atención de las personas en situación de dependencia; la inclusión en el texto del deber de atender, en la elaboración del PAP, a otros planes en curso con la persona, que operan en el marco de otros sistemas de atención, en línea con la necesidad de impulsar la coordinación del sistema social y el sanitario recogida en la [Recomendación 4](#) de dicho informe; la obligación de comunicar la resolución dictada por la administración autonómica o la foral, en todo caso, a los servicios sociales municipales, en línea con lo establecido en la [Recomendación 3](#) de dicho informe, relativa a la indispensable coordinación interinstitucional de las administraciones concernidas; la inclusión en el texto, de manera explícita, del derecho de la persona a ser oída en trámite de audiencia en todos los procedimientos de suspensión y extinción del derecho a servicios y prestaciones económicas, así como la incorporación de la consigna entre las prestaciones complementarias de los servicios de atención diurna.

Otras consideraciones –en nuestra opinión, de gran calado–, no han sido atendidas:

- Necesidad de dotarnos de una herramienta propia para la valoración del riesgo de dependencia (previsión contemplada en el artículo 20 de la LSS) o, en su defecto, situar dicho riesgo en valores muy inferiores a los 23-24 puntos (BVD) actualmente contemplados.
- Adaptación del texto al contenido de la [Recomendación 11.6](#) relativa al procedimiento de reconocimiento de la

situación de dependencia y adjudicación de servicios y prestaciones; y al de la [Recomendación 8](#) del referido informe, atinente a la compatibilidad entre prestaciones económicas, máxime cuando los entes forales ya han dado pasos en este sentido.

- Garantía de la continuidad asistencial en supuestos de traslado, en el seno de la CAPV, de la persona en situación de dependencia, beneficiaria de plaza residencial, mediante el establecimiento de plazos de provisionalidad de la atención en el lugar de origen, en tanto se carezca de plaza en el lugar de destino, y consiguientes acuerdos interinstitucionales que de ello habrán de derivarse.
- Lo establecido por la normativa estatal que regula el SAAD ha de tenerse en cuenta como un mínimo infranqueable a la baja, sin perjuicio del establecimiento de niveles adicionales de protección. Esto es algo que los entes forales han interiorizado y vienen aplicando con relación a las cuantías, los supuestos de excepción de los requisitos de parentesco y convivencia, la compatibilidad de los servicios y prestaciones, la efectividad del derecho a las prestaciones, etc. No es admisible un retroceso en todos estos aspectos.
- Disconformidad con períodos de empadronamientos suplementarios como requisito de acceso a determinados recursos.

Será preciso en 2014 seguir incidiendo en estas consideraciones y la importancia de que sean atendidas, de cara a garantizar una efectiva protección social por nuestras administraciones públicas.

4.4. Seguimiento del informe extraordinario Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos

Como en años anteriores, el análisis de [esta cuestión](#) se realiza en el [apartado 3.2. del capítulo III.4](#) relativo a la atención de las personas con enfermedades crónicas. En él se da cuenta de los principales avances registrados en torno a la materialización del [Documento Marco para la Elaboración de las Directrices de la Atención Sociosanitaria en la CAPV](#), aprobado por el Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria el 28 de febrero de 2011.

4.5. Reuniones con asociaciones

Este año hemos iniciado una dinámica de colaboración con [HELDUAK ADI!](#) Red Social por un Plan Integral de Participación de las Personas Mayores. Esta asociación agrupa, además de personas asociadas a título individual, a seis asociaciones con presencia en los tres territorios (Forum 50-70 de Vitoria-Gasteiz, GUESKE de Goierri y Urola Garaia de Gipuzkoa, Hartu Emanak de Bizkaia, Helduen Hitza de Donostialdea, SECOT de Gipuzkoa y SSI Servicios Sociales Integrados, de ámbito autonómico).

Sus orígenes se sitúan en la participación de Hartu Emanak en la realización del *Libro Verde de las PYMAs (pequeñas y medianas asociaciones) de Personas Mayores* en 2006, y posterior diagnóstico, previo debate con las Asociaciones Hartu Emanak, Gueske y Acex-Eske, *Hacia un Plan Integral de Participación de las Personas Mayores* y *Diagnóstico sobre la participación social de las personas mayores en la Comunidad Autónoma Vasca (Síntesis)*, editado en 2008 por el Gobierno Vasco. En 2009 consolidaron acuerdos para poner en marcha una estrategia de trabajo común con la Dirección de Participación Ciudadana del Gobierno Vasco.

A partir de 2011 han recibido el apoyo del Gobierno Vasco para trabajar en proyectos relacionados con la organización de los cursos de verano de la UPV-EHU; eliminación de estereotipos asociados a las personas mayores; la preparación a la jubilación (mediante cursos en los tres territorios); formación en redes sociales adaptadas a las personas mayores; expansión de la experiencia de los hogares de Urola Costa; Modelo de Gestión para las Asociaciones de Personas Mayores; colaboración con el Programa EPA, para su adecuación al aprendizaje de las personas mayores; colaboración y aportación a la creación de la Escuela Intergeneracional de participación de Parte Hartuz (UPV-EHU).

Como colectivo de personas “jubiladas” pero socialmente activas, pretenden contribuir a la construcción de una sociedad más justa, menos excluyente y más participativa. Así pues, entre sus fines, cabe destacar los siguientes:

- Desarrollar el proceso elaboración y aplicación de un Plan Integral de Participación de las Personas Mayores con instituciones y agentes sociales.
- Impulsar, en todos los ámbitos, el principio de ciudadanía activa como elemento de transformación social.
- Coordinar experiencias y actuaciones de las asociaciones miembros promoviendo el trabajo en red y la realización de proyectos comunes, la interlocución colectiva con instituciones públicas y privadas, otras asociaciones, redes sociales y sociedad en general.

Pretenden suscitar un apoyo institucional equivalente al que actualmente tienen los jóvenes y las mujeres, así como la creación de un Instituto u organismo correspondiente de Personas Mayores que asuma el impulso, materialización y evaluación del Plan Integral que persiguen. Señalan la necesidad de incorporar la “perspectiva de la edad” en el trazado de las políticas públicas y en el análisis de su impacto, al igual que se viene realizando con la “perspectiva de género”. Consideran que su opinión ha de ser tenida en cuenta en el debate sobre la sostenibilidad de los servicios sociales y las decisiones que afectan a las pensiones.

Destacan que los centros culturales para personas mayores impulsados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz favorecen el empoderamiento de aquellas. Se trata de un nuevo concepto de “Hogar del Jubilado”, con una interesante oferta de formación cultural y actividades que convendría hacer extensivo al resto de territorios.

Apuestan por el aprendizaje cooperativo (frente al individualista y competitivo) y demandan una mayor estabilidad de las iniciativas de aprendizaje (Aulas de la Experiencia, formación permanente, etc.).

Perciben que sería necesario profundizar en el carácter consultivo de los Consejos de Mayores de ámbito local y foral, así como en la participación real y efectiva de las entidades sociales en dichos consejos.

Por último, valoran de manera positiva la actitud de las administraciones con las que hasta el momento han tenido la oportunidad de contactar.

El Ararteko ha dado a conocer a la asociación las conclusiones y recomendaciones del informe extraordinario *E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi* relativas al colectivo de personas mayores.

Asimismo, les ha presentado la herramienta *Ararteko Mapak* con el fin de favorecer su colaboración, en tanto que personas usuarias, mediante la aportación de información de interés sobre accesibilidad en el proyecto.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. El colectivo de personas mayores es **muy heterogéneo** y agrupa un 80% de personas autónomas y un 20% de personas en situación de dependencia. Su contribución a la sociedad es indiscutible y, frente a los estereotipos existentes, son **proveedores/as de cuidados en una etapa vital llena de potencialidades**. El 80% de la población dependiente supera los 65 años, el 20% restante son personas con algún tipo de discapacidad.

5.2. El paradigma del **envejecimiento activo**, basado en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas mayores y en los principios de independencia, participación, dignidad, asistencia y autorrealización, debe seguir impulsando el trazado de las políticas públicas con el fin último de que toda persona realice su potencial de bienestar físico, social y psico-afectivo, a lo largo de todo su ciclo vital, y participe en la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades, siendo receptora, cuando lo precise, de protección, seguridad y cuidados adecuados.

Las administraciones públicas vascas deben profundizar en el impulso tanto de acciones dirigidas a garantizar la formación, información y participación de las personas mayores, como de actuaciones tendentes a posibilitar, a aquellas que lo deseen, la aportación de su conocimiento, experiencia y colaboración.

5.3. En el ámbito estatal, continuamos asistiendo, en 2013, a un retroceso significativo en el desarrollo de las políticas de **promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia**, del que ya dábamos cuenta

en nuestro informe del pasado año, al aludir a las medidas adoptadas para garantizar la estabilidad presupuestaria y el fomento de la competitividad. Ello se acompaña, además, de una drástica reducción del gasto público estatal en esta materia, con la consiguiente notable disminución de la aportación de la Administración General del Estado al nivel mínimo de protección, todo lo cual genera un grave quebranto económico para las comunidades autónomas.

Las administraciones públicas vascas deben asumir con responsabilidad el reto que ello supone con el fin de materializar el derecho subjetivo a la promoción de la autonomía personal y a la protección de la dependencia, priorizando, en todas sus políticas, la atención a este colectivo especialmente vulnerable.

Para ello, resulta clave, de un lado, continuar ejerciendo la potestad que ostentan, de acuerdo con los artículos 7 y 11.2 de la LAAD, de establecer niveles adicionales de protección al colectivo afectado; y de otro, aprovechar la excelente oportunidad que ofrece la aprobación del Decreto de Cartera de Servicios Sociales, para paliar el retroceso apuntado y garantizar una efectiva implantación de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco, clara expresión de la competencia exclusiva en materia de asistencia social atribuida a nuestra Comunidad. Con relación a este segundo aspecto será preciso superar los riesgos de involución que hemos detectado.

El ejercicio, por parte de las diputaciones forales, de la potestad indicada anteriormente ha permitido, en cierta medida, paliar el efecto de las medidas restrictivas adoptadas en el ámbito estatal. Sin embargo, hemos de manifestar que el esfuerzo debe ser aún mayor, en evitación de escenarios de desatención inadmisibles. Así pues, resulta ineludible continuar con la apuesta decidida que venían realizando nuestras administraciones públicas en materia de servicios sociales, e impedir que se interfiera en esa trayectoria de incremento de la atención y mejora continua.

5.4. Desde la entrada en vigor, en febrero de 2012, del nuevo baremo de valoración de la dependencia (BVD), aprobado mediante el [Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero](#), hemos registrado un notable incremento de las quejas sobre **disconformidad con el grado de dependencia reconocido**; esta situación persiste en 2013. Las entidades del Tercer Sector también nos han mostrado su preocupación. La aplicación de este baremo está suponiendo la disminución de grado en las revisiones de valoración y gradaciones más bajas que las obtenidas por aplicación del baremo anterior para situaciones similares, en las nuevas valoraciones. En muchos casos, ello ha impedido el acceso a prestaciones económicas, fundamentales en el apoyo a las personas cuidadoras, y en algún caso a los servicios, lo cual nos parece muy grave.

Nos preocupa especialmente que junto a la disconformidad con estas valoraciones mostrada por la ciudadanía, exista una percepción –manifestada por las y los profesionales sanitarios o del trabajo social de la red pública, con los que tenemos oportunidad de contrastar nuestra información– sobre gradaciones difícilmente comprensibles a la vista de las necesidades de apoyo y supervisión de las personas

valoradas. Esta problemática tiene una incidencia especial en el colectivo de personas con problemas de salud mental.

En nuestra opinión, sería preciso, con ocasión de la aprobación del Decreto de Cartera de Servicios Sociales, dotarnos de una herramienta propia para la valoración del riesgo de dependencia (previsión contemplada en el artículo 20 de la LSS) o, en su defecto, situar dicho riesgo en valores muy inferiores a los 23-24 puntos (BVD) actualmente contemplados, así como favorecer la atención de las personas en riesgo de dependencia mediante la flexibilización de los requisitos de acceso al sistema.

5.5. La supresión de la financiación, por parte del Estado, de las **cotizaciones a la Seguridad Social de las personas cuidadoras** supone una medida extraordinariamente lesiva que genera exclusión social y desprotección de la dependencia; pone en peligro el modelo comunitario de atención y socava el reconocimiento a la labor de cuidado realizada por la familia y el entorno cercano –en su mayoría mujeres– que suponía la PECEF. Además, implica la pérdida de una oportunidad para invertir en un sector capaz de generar empleo y con retornos fiscales y de ahorro inducido en gasto sanitario y prestaciones por desempleo nada desdeñables.

Por todo ello, el establecimiento de líneas de ayuda por parte del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, para hacer frente a estas cotizaciones, resulta necesario y urgente.

5.6. La preferencia de las personas mayores por afrontar la dependencia en su domicilio es un hecho constatado. Las quejas ciudadanas continúan alertándonos de la necesidad de reforzar todas aquellas **medidas encaminadas al mantenimiento de la persona en su hogar**: acceso a la PECEF –prestación que continúa incrementando su prevalencia–, ayuda a domicilio, productos de apoyo, adaptación de la vivienda, centros de día, centros ocupacionales, estancias temporales y de fin de semana en residencias y centros de día, programas de apoyo a cuidadores, servicios de promoción de la autonomía personal, etc. Ello exige de los poderes públicos acciones que garanticen su buen funcionamiento, la calidad y adecuación de estos cuidados, la flexibilización de los requisitos de acceso y la corresponsabilidad entre ambos sexos.

5.7. Seguimos registrando algunos déficits en la atención residencial. Se pone de manifiesto la conveniencia de que cuando la situación sanitaria de la persona atendida en el centro residencial exceda de las capacidades de atención de dicho centro, esta circunstancia haya de ser comunicada inmediatamente a la familia con el fin de proceder al traslado de la persona mayor. Los servicios de inspección deben incidir en la necesidad de adoptar estas medidas, en su labor de asesoramiento a las entidades titulares de servicios residenciales de personas mayores, para el desarrollo y mejora de la atención prestada.

Resulta preciso avanzar con la puesta en práctica del modelo de [atención gerontológica centrada en la persona](#) en nuestras organizaciones, pues otorga un papel central a la auto-

determinación de las personas mayores usuarias de estos servicios. Cada persona y su proyecto vital se constituyen en el centro de la atención y, por tanto, de la organización y de los procesos asistenciales. El respeto a la dignidad de la persona como ser único, a sus derechos, a sus preferencias, y la búsqueda del bienestar personal son valores esenciales en este modelo de atención, aun en situaciones de deterioro cognitivo grave. La aplicación de estos principios demanda sensibilización y formación, además de la formulación de nuevos roles profesionales, la revisión de algunos sistemas organizativos y el diseño de intervenciones acordes con este nuevo modelo.

5.8. Dada la especial vulnerabilidad del colectivo de personas usuarias de los centros residenciales de personas mayores, en su mayoría personas en situación de gran dependencia, ante **situaciones de huelga y conflicto laboral** en los centros, resulta indispensable, por parte de nuestras administraciones, en tanto que garantes de una adecuada prestación del servicio, realizar los correspondientes seguimientos y adoptar las medidas oportunas con el fin de mantener el justo equilibrio entre el legítimo derecho de huelga de las y los trabajadores y el de las personas mayores en situación de dependencia a recibir una atención adecuada.

capítulo

Capítulo 12.

Personas víctimas de los grupos terroristas



Antecedentes



Afortunadamente, desde que a finales de 2011 la organización terrorista ETA anunciara lo que denominó "cese definitivo de su actividad armada", no se ha producido ningún asesinato como consecuencia de la actividad terrorista.

La institución del Ararteko, durante muchos años, ha mostrado su condena frontal a las graves vulneraciones de los derechos humanos de muchas personas y en especial a la conculcación del derecho a la vida, a la integridad física y a la libertad, como consecuencia de la actividad terrorista. Resulta una enorme satisfacción que durante 2013 no se haya producido ninguna vulneración de estos derechos.

1.

El área en cifras

Durante el año 2013 solo se ha producido una queja en el área de las víctimas de los grupos terroristas.

2.

Contexto normativo y social

2.1. Derecho de reparación integral de las víctimas del terrorismo

La aprobación, por unanimidad de ambas cámaras legislativas, de la [Ley 29/2011, de 22 de septiembre](#), de Reconocimiento y Protección Integral de las Víctimas del Terrorismo, supuso un hito muy importante y dio respuesta a algunas de las reivindicaciones de las asociaciones de víctimas del terrorismo.

En su disposición final primera se prevé una habilitación para su desarrollo reglamentario. El [Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre](#), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo, supone el cumplimiento de esta previsión legal.

Ese real decreto ha sido también motivo de reivindicación por las víctimas del terrorismo y el propio ararteko solicitó en el pasado informe anual que se aprobara esta norma reglamentaria con cierta inmediatez, lo que va a permitir que se puedan hacer efectivas algunas de las previsiones de la Ley de Víctimas.

Su capítulo I contempla un régimen de resarcimiento por daños personales: fallecimiento, daños físicos o psíquicos, secuestro, abono de la responsabilidad civil fijada en sentencia y ayudas excepcionales por daños sufridos en el extranjero. Prevé también el resarcimiento de daños materiales causados por la actividad terrorista en viviendas; establecimientos mercantiles o industriales; sedes de partidos políticos, sindicatos u organizaciones civiles; así como los producidos en vehículos. Además incluye la previsión de asistencia psicológica y psiquiátrica inmediata; asistencia sanitaria de urgencia; ayudas educativas; ayudas extraordinarias y anticipos en materia de vivienda pública; y derechos laborales. Es de destacar la previsión de ayudas extraordinarias para los amenazados. Se prevé, a tal efecto, procedimientos, requisitos y cuantías. Está prevista la regulación de reconocimientos y condecoraciones.

Incorpora también una novedosa previsión de tutela institucional de las víctimas del terrorismo, por la que el [Ministerio del Interior](#) deberá realizar un informe anual sobre la situación del colectivo de víctimas con propuestas de actuación.

Creemos que el mandato legal de realizar este informe puede favorecer, sin duda, una mejor planificación de las políticas públicas en el ámbito de las víctimas del terrorismo.

Es de reseñar la importancia de esta norma reglamentaria que va a permitir hacer efectivas las previsiones de la [Ley 29/2011, de 22 de septiembre](#).

2.2. Derecho de participación de las víctimas del terrorismo

La [Ley 4/2008, de 19 de junio](#), de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo, prevé en su art. 6 la creación del Consejo Vasco de Participación de las Víctimas del Terrorismo, que se materializó mediante el [Decreto 55/2010, de 23 de febrero](#), para la creación del Consejo Vasco de Participación de las Víctimas del Terrorismo. Este órgano, constituido de manera paritaria entre representantes de las administraciones públicas y de la sociedad civil, permite debatir cuestiones de interés que afectan a las víctimas del terrorismo.

Consideramos que es muy importante la existencia de este foro que da cumplimiento al derecho de participación reconocido legalmente.

2.3. Derecho a la convivencia en paz y libertad: el interés de las víctimas en la deslegitimación del terrorismo a través de los medios de comunicación y de la educación en la prevención terrorista

En noviembre de 2013 se presentó definitivamente el [Plan de Paz y Convivencia 2013-2016](#), que se subtitula “Un objetivo de encuentro social”. Este Plan fue adelantado en junio y abrió un período de tres meses para la presentación de aportaciones no solo por los grupos parlamentarios, sino también por las organizaciones sociales y la propia ciudadanía. Como consecuencia de este proceso, el documento final tiene un nuevo preámbulo que pretende recoger las propuestas generales recibidas e incorpora algunas aportaciones específicas.

Es precisamente en el planteamiento general y en el diagnóstico de la situación donde se han producido los mayores desencuentros en la percepción de los distintos grupos parlamentarios y las organizaciones sociales, en relación con el contenido del Plan.

Este documento se estructura en tres partes:

- Una primera parte en la que se define el proyecto y lo titula “Del malestar al bienestar”, se realiza un diagnóstico de la situación y se establecen las bases del proyecto para los cuatro años de vigencia del Plan.

- Una segunda parte que plantea el proceso, con el título “De la desconfianza a la confianza”, y lo sitúa en tres fases temporales: el pasado y la perspectiva ético-social; el presente y la perspectiva sociopolítica; y el futuro y la perspectiva socioeducativa.

- Una tercera parte que define el programa, al que titula “Del desencuentro al encuentro”, y lo basa en tres ejes con iniciativas concretas en cada uno de ellos con la gestión del pasado, del presente y del futuro, y su eje transversal de seguimiento y evaluación.

En noviembre de 2013 se presentó conjuntamente por el [Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura](#) y la [Secretaría General para la Paz y la Convivencia](#) las bases y proyectos del Plan de Paz y Convivencia 2013-2016 en el ámbito educativo. En este Plan se hace una apuesta decidida por la educación para la convivencia y los derechos humanos, y se somete a los agentes de la comunidad educativa para que en los dos meses siguientes aporten sugerencias y observaciones.

Se plantean cuatro ejes de actuación:

■ Acuerdo Gizalegez

Quiere propiciar el encuentro cooperativo de la comunidad educativa para conseguir un acuerdo socioeducativo para la educación para la convivencia.

■ Programa Elkarrekin

Pretende impulsar y dar cobertura a las iniciativas que en materia de educación para la convivencia desarrollen los centros escolares.

■ Módulo Educativo Adi-adian

Actualiza el programa de víctimas educadoras.

■ Eskola Bakegune

Renueva y optimiza la web de recursos educativos.

3.

Quejas destacadas

Hemos señalado que en 2013 solo se ha recibido una queja relacionada con las víctimas del terrorismo. Esta queja planteaba al desacuerdo con una resolución que denegaba la concesión de ayudas solicitadas por el reclamante en el ámbito del empleo, previsto en la [Ley 4/2008, de 18 de junio](#). Con posterioridad se estimó parcialmente su petición, por lo que se puso fin a la intervención del Ararteko.

4.

Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Relaciones con asociaciones y fundaciones

Las asociaciones y fundaciones de víctimas del terrorismo juegan un papel fundamental en la defensa de los derechos de las víctimas del terrorismo y son actores necesarios en la reivindicación de sus derechos. Resulta también imprescindible la actuación de las organizaciones y asociaciones que trabajan en el ámbito social a favor de la convivencia y la paz.

El Ararteko valora muy positivamente la existencia de estas organizaciones que pone de manifiesto el compromiso de la sociedad civil organizada con estos valores de paz y con los valores democráticos. Por ello, mantiene una relación constante con estas organizaciones, asociaciones y fundaciones, y participa en los diversos actos que organizan en defensa de estos valores. De entre todos estos eventos, queremos destacar el acto en el que se celebró el final de la organización Gesto por la Paz, acto en el que intervino el ararteko, Iñigo Lamarca, recordando que *“sin Gesto por la Paz el final se habría demorado muy posiblemente y desde luego hubiera sido distinto, más desfavorable para los derechos humanos y para la convivencia de nuestra sociedad”*.


El compromiso social con los valores de la cultura de paz ha resultado fundamental en tiempos muy difíciles de graves vulneraciones de los derechos de muchos ciudadanos.

5.

Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Resulta reseñable que durante 2013 no se haya producido, desde la declaración de ETA del “cese definitivo de la violencia”, ninguna vulneración del derecho a la vida ni a la integridad física, la libertad o la seguridad personal de los ciudadanos.

Es destacable también que esta situación supone una mejora en las condiciones de vida de tantos miles de personas que durante tantos años vivieron sometidas a la amenaza y la extorsión por parte de ETA.



Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración

V a
c a p í t u l o

Capítulo IV

Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración

Una de las funciones fundamentales de la institución del Ararteko es la resolución de las quejas que la ciudadanía plantea contra la actuación de alguna administración pública, por considerar que se han vulnerado sus derechos o se ha incumplido la legalidad vigente

Con ser esta su función emblemática, la institución del Ararteko desarrolla una ingente actividad proactiva de control y orientación de la Administración a través de otros instrumentos de propósito general que tienen la vocación de sugerir cambios o buenas prácticas en la actuación de la administración, promover la investigación y el debate sobre el cumplimiento de los derechos ciudadanos en un determinado ámbito, o favorecer la divulgación de los mismos.

En el presente capítulo, se incluye un resumen del resultado de estas actividades durante el año 2013, remitiendo a la página web del Ararteko para quienes deseen disponer de una información más completa de cada una de ellas.

1. Recomendaciones generales
2. Estudios
3. Informes extraordinarios
4. Curso de Verano
5. Jornadas del Ararteko
6. Otras actividades

1.

Recomendaciones generales

La resolución de las quejas individuales resulta, sin duda, de gran importancia, para dilucidar el caso concreto planteado. No obstante, en algunas ocasiones se comprueba que la cuestión suscitada trasciende al supuesto particular y se puede abordar con carácter general, porque puede afectar a un número indeterminado de ciudadanos y ciudadanas o, de manera estructural, a la práctica de las administraciones.

En ocasiones también se detectan lagunas normativas o la necesidad de modificar las normas existentes, para evitar situaciones de injusticia material o para conseguir una regulación más garantista de los derechos.

En estos supuestos, el Ararteko dicta una recomendación de carácter general dirigida a una o varias administraciones.

A lo largo de 2013 se han dirigido 9 recomendaciones generales sobre otras tantas materias, que se pueden encontrar en nuestra página web (www.ararteko.net) en su integridad.

1.1. Recomendación General del Ararteko 1/2013, de 18 de enero

Regulación y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial.

Aunque la preocupación del Ararteko respecto de los PEF viene de años atrás, esta recomendación general es la conclusión de un trabajo de investigación de campo realizado entre 2011 y 2012 para examinar el grado de cumplimiento de la normativa reguladora de los PEF por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En la recomendación general, el Ararteko propone una serie de medidas, especialmente en el ámbito de la colaboración y coordinación con los juzgados.

1.2. Recomendación General del Ararteko 2/2013, de 5 de febrero

Necesidad de garantizar la accesibilidad universal en aquellos edificios residenciales colectivos que dispongan de barreras arquitectónicas, en especial mediante la instalación de ascensores.

El objeto de esta recomendación del Ararteko es valorar y analizar el ámbito de actuación de los poderes públicos vascos para dotarse de instrumentos que permitan eliminar dentro de las edificaciones residenciales las barreras arquitectónicas.

1.3. Recomendación General del Ararteko 3/2013, de 15 de febrero

Necesidad de adoptar medidas que garanticen el conocimiento efectivo de los derechos que asisten a la persona con problemas de salud mental cuando se encuentra en situación de ingreso involuntario.

En esta recomendación el Ararteko propone una serie de medidas tales como contar con un documento escrito de información al paciente en el que se hagan constar de manera clara y sencilla sus derechos, así como habilitar un cauce que permita dejar constancia de que tales derechos le han sido leídos a la persona afectada por la medida y que esta ha comprendido adecuadamente el contenido de los mismos.

Asimismo, considera procedente también que las medidas de limitación de acceso a la información obrante en la historia clínica del/a paciente y relativa a su ingreso involuntario, adoptadas por la administración sanitaria, garanticen adecuadamente la protección de estos datos especialmente sensibles.

También se insiste en la necesidad de que, a posteriori, se intensifique la adopción de medidas encaminadas al cumplimiento del Protocolo sobre Ingreso Involuntario.

1.4. Recomendación General del Ararteko 4/2013, de 4 de marzo

Establecimiento en las normas reguladoras de las bolsas de contratación temporal, de medidas de discriminación positiva que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a aquellos puestos de trabajo que sean adecuados a sus características.

El Ararteko recomienda, especialmente a las administraciones que aún no las tienen, que, garantizando los principios que deben regir el acceso al empleo público, establezcan en las normas reguladoras de sus bolsas de contratación temporal medidas de discriminación positiva que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a aquellos puestos de trabajo que sean adecuados a sus características.

1.5. Recomendación General del Ararteko 5/2013, de 17 de junio

Garantías en la atención a los menores/jóvenes extranjeros no acompañados.

El Ararteko reclama que el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco coordine la finalización de la elaboración de un protocolo común de actuación en toda la Comunidad Autónoma del País Vasco, en el que participen y se determinen las funciones y las actuaciones de la Fiscalía, las Subdelegaciones del Gobierno, los cuerpos policiales, el Departamento de Seguridad, el Departamento de Administración Pública y Justicia, y el Departamento de Salud, así como los servicios de protección de menores de las diputaciones forales.

El Ararteko destaca también la importancia de un acompañamiento social y/o de una derivación adecuada en la salida de estos menores/jóvenes de los recursos de protección.

1.6. Recomendación General del Ararteko 6/2013, de 27 de junio

Necesidad de revisar la normativa relativa al derecho de admisión y la prohibición de discriminación en el acceso a los establecimientos privados abiertos al público.

El Ararteko ha recibido quejas ante la falta de respuesta o, en su caso, una respuesta inadecuada de la Administración frente a reclamaciones de personas extranjeras a las que se les ha impedido el acceso a un bar de copas o a una discoteca, es decir, establecimientos privados abiertos al público.

En la recomendación el Ararteko considera necesario mejorar la regulación respecto al derecho de admisión y la prohibición de discriminación en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, así como el procedimiento sancionador y el sistema de garantías.

1.7. Recomendación General del Ararteko 7/2013, de 7 de agosto de 2013

Acceso por parte de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados y de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita a los datos fiscales de las personas solicitantes del beneficio de Justicia Gratuita.

El Ararteko solicita a las tres Diputaciones Forales y al Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco que adopten las medidas y suscriban los convenios de colaboración precisos para que los Servicios de Orientación Jurídica y las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita dispongan de la información tributaria que precisan para el ejercicio de las funciones que les atribuye la normativa reguladora de la justicia gratuita. Recuerda, asimismo que, en los términos de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, la información deberá cederse a estos solos efectos y contando, en todo caso, con la previa autorización expresa de las personas solicitantes.

1.8. Recomendación General del Ararteko 8/2013, de 24 de setiembre

Limitación derivada del empadronamiento previo, en el acceso a la asistencia sanitaria a las personas que no tienen la condición de aseguradas en el Sistema Nacional de Salud.

El Ararteko ha recomendado al Departamento de Salud del Gobierno Vasco que revise el límite de un año de

empadronamiento establecido en el Decreto 114/2012, de 26 de junio, de manera que sea posible el acceso efectivo a la asistencia sanitaria de las personas que no tienen la condición de aseguradas ni beneficiarias del Sistema Nacional de Salud.

1.9. Recomendación General del Ararteko 9/2013, de 5 de noviembre

Adecuación de los criterios que sirven de base para resolver las peticiones de acceso a la documentación clínica.

El Ararteko realiza, entre otras, las siguientes recomendaciones al servicio Vasco de Salud-Osakidetza:

- Las peticiones de acceso a la historia clínica deben ser resueltas, en todos los casos, tras una comprobación efectiva sobre si se dan las causas de denegación previstas por el ordenamiento. No es posible que con una alegación genérica, que presuma la existencia de tales causas, se deniegue el acceso a determinada documentación clínica.
- Las peticiones de acceso de familiares de personas fallecidas se deben resolver previa comprobación de su condición de familiares y de la inexistencia de una prohibición expresa de la persona fallecida para ese acceso.

2.

Estudios

Durante el año 2013, se ha hecho público el siguiente estudio, iniciado en 2012:

El impacto de la crisis en la infancia: la realidad vasca



La crisis está repercutiendo en las condiciones de vida de la ciudadanía y en las tasas de pobreza, pero este impacto no es igual para toda la población. Los niños y niñas son uno de los grupos más expuestos dadas sus características de dependencia económica, social, participativa, legal y política.

Por otra parte, este impacto está pasando más inadvertido que en otros colectivos. Y precisamente para contribuir a hacerlo más visible, el Ararteko presentó en enero de 2013 un **estudio sobre el impacto de la crisis económica en la infancia**.

El estudio pulsa un total de **58 indicadores**, agrupados en 7 ámbitos, que dan muestra del modo en que la crisis económica de los últimos años afecta directamente al disfrute de los derechos económicos y sociales de los niños y las niñas en el País Vasco. Algunos datos:

- Algo más de **35.000 niños y niñas menores de 15 años** (11,7%) viven en hogares que se encuentran **en riesgo** de no poder cubrir sus necesidades básicas. **Desde que comenzara la crisis hay un 2,6% más de menores en riesgo.**
- Los indicadores que permiten la comparativa directa con datos de otros ámbitos territoriales indican que **en la CAPV** la proporción de población infantil (menores de 15 años) en riesgo de pobreza grave (por debajo del 40% de la mediana de ingresos) **ha pasado del 3,5% en 2008 al 6,2% en 2012**. La tasa de pobreza relativa (la que tiene en cuenta el umbral del 60% de la mediana) también adquiere un valor considerablemente por debajo de la media estatal (25,9%), pero afecta actualmente al 16,1% de la población menor de 15 años.
- Algunos de los **hogares** donde viven menores están **especialmente expuestos** a la pobreza: hogares monoparentales, hogares encabezados por una persona de nacionalidad extranjera, hogares cuya persona principal tiene baja cualificación o es menor de 35 años.
- En torno al **8% de las familias** tiene a **todos sus miembros activos en paro**.
- Hasta el momento, el **Sistema de Garantía de Ingresos** parece haber tenido un **impacto positivo** en la contención de las tasas de pobreza de la CAPV.
- Ha aumentado el porcentaje de familias que no pueden permitirse una comida con proteínas al menos cada 2 días.

Las carencias materiales posicionan a la infancia en una situación de desventaja y vulnerabilidad futura que puede afectar a su desarrollo educativo, social y laboral. Por ello, resulta clave tener en cuenta a la infancia en la toma de decisiones ante los retos a los que se enfrenta nuestra sociedad, no sólo por su propio desarrollo y bienestar, sino también por el de la sociedad en su conjunto, para quien el coste futuro puede ser muy elevado (reducción del nivel de competencias de la ciudadanía, menor productividad, menor cohesión social, mayores tasas de desempleo, elevados costes en el sistema de protección, merma del sistema educativo y sanitario...).

3.

Informes extraordinarios

3.1. Informe publicado durante el año 2013

Informe extraordinario sobre la e-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Euskadi



En la actualidad, las TIC han pasado de ser un complemento o una parcela de nuestras vidas, a atravesarlas de forma transversal y permanente. Están presentes en la escuela, en el trabajo, en las relaciones con las administraciones y las entidades bancarias, en nuestra forma de divertirnos y comunicarnos. Su presencia es tal, que nos invitan a asumir la hipótesis de trabajo de que su desconocimiento y su no uso pueden considerarse factores originarios de exclusión social en nuestra sociedad actual.

Por otra parte, el día a día nos deja claros síntomas de que las viejas fórmulas para la resolución de los problemas no funcionan. Un contexto de crisis global y malestar social pone de manifiesto la existencia de nuevos y viejos retos, que requieren nuevas formas de actuar, y la participación de la ciudadanía.

El posicionamiento de las personas en una u otra fase u estadio de empoderamiento digital hace que hablemos de la existencia de diferentes brechas digitales, hilo argumental que vertebrará no solo la estructura de este informe, sino también su análisis.

Así, las brechas digitales que hemos asumido en nuestro informe son:

- Brecha digital de acceso.
- Brecha digital de uso.
- Brecha digital de apropiación.
- Brecha digital de participación.

Con este informe extraordinario, publicado en 2013, el Ararteko pretende dar a conocer el estado actual del nivel de uso y apropiación de las TIC por parte de la sociedad vasca, así como el grado de participación en las esferas social y pública a través de las TIC.

Señalamos algunas de sus 41 **conclusiones**:

- La brecha digital de acceso aún no puede darse por superada: un 34,2% de las familias vascas no disponen de conexión a internet.
- En cuanto al uso de las TIC, la evolución en Euskadi ha sido constante como lo demuestra el dato de que el 65,3% de la población vasca usa internet.
- Si valoramos la brecha de apropiación, sorprende comprobar que el 13,5% de la población usuaria de internet en Euskadi piensa que el uso de internet o de las TIC no les ha reportado mejoras concretas en sus vidas.
- Los aspectos en los que la población vasca cree que las TIC han supuesto un mayor impacto positivo son; el acercamiento de las Instituciones a la ciudadanía, la mejora de la calidad de vida y el aumento de la participación de la ciudadanía en las Instituciones.
- Cuando hablamos de motivaciones para la participación en la esfera pública, tan solo el 27% habla de la participación en la toma de decisiones como motivación para ello; y el 33,6% de la población cree que su participación resulta poco útil.

El objetivo último del informe es desarrollar un documento de recomendaciones a las administraciones públicas (39 en total) que, basado en los resultados del estudio realizado, plantee nuevos retos y líneas estratégicas para abordar la e-inclusión y la participación en las esferas social y pública de la sociedad vasca a través de las TIC.

3.2. Informes extraordinarios en elaboración durante el año 2013

Durante el año 2013 se ha avanzado significativamente en la elaboración de dos informes extraordinarios:

- Informe extraordinario sobre la situación de la atención sociosanitaria de la salud mental de las personas privadas de libertad en el País Vasco

Desde hace años la salud mental de las personas presas en Euskadi viene constituyendo una de las principales preocupaciones de los colectivos que trabajan por sus derechos y de la institución del Ararteko. Buena parte de los estudios sobre población penitenciaria ponen de manifiesto

el importante deterioro de la salud mental de las personas presas, el aumento de personas con enfermedades mentales, dificultades de drogadicción o discapacidades mentales, así como las deficiencias en el sistema de atención sanitaria.

El objetivo del informe es conocer la situación de las personas presas en cuanto a su estado de salud mental, conocer los recursos de atención sociosanitaria dentro de cada centro penitenciario, los convenios de colaboración o mecanismos de coordinación con los recursos de atención sanitaria y atención social a la salida del centro penitenciario, así como las demandas y necesidades de las personas presas con cualquier dificultad que afecte a su salud mental.

Además, desde el 1 de julio de 2011, la Comunidad Autónoma Vasca ha asumido el traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado en materia de sanidad penitenciaria, lo que conlleva incluir dicha dimensión en el estudio, ya que Euskadi es la primera Comunidad Autónoma que integra completamente la sanidad penitenciaria en su Servicio de Salud convirtiendo sus centros sanitarios en centros de Salud de Osakidetza integrados en sus comarcas de atención primaria y con un hospital de referencia con todos sus servicios diagnósticos y terapéuticos.

Asimismo, el informe contendrá un análisis de las demandas y necesidades de los y las menores ingresados en los centros de internamiento de menores dependientes del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco.

- Informe sobre la situación de las políticas públicas de apoyo a las familias en la CAPV

En el ánimo de promover el impulso y el refuerzo de dichas políticas públicas dirigidas a apoyar a las familias, desde la institución del Ararteko se ha abordado un estudio que clarifique el panorama de políticas públicas existentes en este ámbito, así como las necesidades y demandas de las familias vascas y su grado de satisfacción con las políticas de apoyo actualmente existentes.

La aproximación a esta cuestión debe partir del estudio de las **medidas públicas existentes** hasta la fecha, dirigidas, en un sentido amplio, a la protección de las familias.

Para ello, es preciso partir de la existencia de una **diversidad de modelos familiares**, que no pueden circunscribirse al modelo tradicional de familia compuesto por madre, padre, hijos e hijas.

El estudio persigue, asimismo, comparar el nivel de protección que tienen las familias vascas con **otros referentes de nuestro entorno europeo**.

4.

Curso de verano del Ararteko



Dentro de la **XXXII edición de los Cursos de Verano de la UPV**, en el Palacio Miramar de Donostia-San Sebastián se celebró el curso organizado por el Ararteko con el título: *La protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras*.

En los últimos años, como consecuencia de la crisis económica y social que atraviesa nuestra sociedad, asistimos inermes a la aparición de situaciones de extrema vulnerabilidad y desprotección de la ciudadanía como consecuencia de la adquisición de productos y servicios financieros, así como a prácticas bancarias que están provocando efectos no controlados y de gran incidencia en la vida familiar. Esta situación alcanza su máxima gravedad con las ejecuciones hipotecarias y la pérdida de la vivienda habitual.

El Ararteko pretende suscitar un debate sobre este problema, partiendo de una visión conceptual previa: ¿son los servicios bancarios servicios de interés general? Desde esa perspectiva apriorística, la intervención de la administración ha de ser directa, incluyendo su regulación y efectivo control.

Al mismo tiempo, el Estado ha de asegurar que los derechos de la ciudadanía como consumidores y usuarios estén protegidos legalmente, y se ha de asegurar que todas las obligaciones derivadas de la contratación en materia bancaria respeten esos derechos básicos.

Todo ello, además, ha de analizarse desde la visión del derecho a la vivienda como un derecho constitucionalmente protegido, por lo que, frente a la pérdida sobrevenida de la misma, por ejecución hipotecaria, la Administración está obligada a articular medidas que sustenten ese derecho fundamental.

Para ello, en el curso contamos con un importante plantel de ponentes. Para empezar D. Fernando Zunzunegui, dibujó el panorama normativo de protección y ejercicio de los derechos de los consumidores: lo que se entiende como plano jurídico.

Seguidamente, D^a M^a Carmen Gallastegi, aportó el plano económico, pero relacionándolo con la situación de las familias y la economía social.

D. Edmundo Rodríguez Achutegui, ayudó a situar a los asistentes en el plano de la defensa jurisdiccional de los derechos de las personas consumidoras de servicios y productos bancarios.

Para finalizar, la mesa redonda nos proporcionó diferentes perspectivas complementarias:

- La de la administración autonómica que tiene competencias en materia de administración de justicia a través del director de Justicia D. Manu Valín, y de promoción de vivienda a través del responsable de promoción de vivienda D. Mario Yoldi, lo que permitió analizar los instrumentos que han puesto en marcha para proteger a la ciudadanía y crear condiciones para que puedan hacer efectivo su derecho a la vivienda.
- La de un abogado activista en derechos humanos, D. Rafael Rich, defensor de Stop Desahucios Córdoba que, además, suma una experiencia privilegiada en el sector bancario.
- La de la institución del Ararteko, a través de María José Fernández de Landa, Responsable del área de hacienda y gran conocedora de los productos de las entidades financieras, que nos acercó a los problemas que quienes acuden al Ararteko plantean.

La **publicación** de las ponencias impartidas en el curso, se ha realizado en diciembre de 2013.

5.

Jornadas del Ararteko

5.1. Jornada sobre el derecho de acceso a la información como derecho de ciudadanía



El Ararteko celebró el 6 de mayo en el Palacio Yohn de Bilbao, una jornada con el título ***El derecho de acceso a la información como derecho de ciudadanía: el papel de los medios de comunicación y de las organizaciones de la sociedad civil***.

La ponencia principal la impartió Helen Darbishire, directora ejecutiva de Access Info Europe. A continuación se celebró una mesa redonda en la que participaron Lucía Martínez

Odrizola, presidenta de la Asociación Vasca de Periodistas, Carlos Barcina, coordinador del área de medioambiente del Ararteko y Joserra Ortiz, miembro de la organización ecologista Txipio Bai.

El derecho de acceso a la información es un derecho fundamental ligado a la libertad de información y a principios clave en el ejercicio del poder público, como son la transparencia y la participación activa. Este derecho ha sido reconocido en el Derecho internacional de los derechos humanos, en el marco de la Unión Europea, y en las legislaciones de la mayoría de los países de nuestro entorno.

En el año 2008 el Consejo de Europa adoptó el primer tratado internacional en la materia: el Convenio Europeo sobre el derecho de acceso a la información. Este tratado aún no ha sido ratificado por España. Por el momento no existe legislación a nivel autonómico o estatal que proteja el acceso a la información pública como un derecho de la ciudadanía.

El ararteko Iñigo Lamarca señaló en su intervención que *“el derecho de acceso a la información es un elemento esencial para avanzar hacia una democracia abierta y participativa. El principio de buena administración exige que los poderes públicos se sometan al control democrático de la ciudadanía en el ejercicio de sus funciones. Una sociedad informada es una sociedad exigente y rigurosa que lucha por preservar y desarrollar sus derechos”*.

5.2. Jornada de trabajo organizada por Eudel y el Ararteko sobre las actuaciones municipales para la regulación del uso de las lonjas juveniles

Técnicos del Ararteko así como personal político y técnico de un centenar de municipios vascos se reunieron el 14 de noviembre en la sede de EUEDEL en Bilbao, en una jornada de trabajo para analizar distintas actuaciones municipales para la regulación del uso de las lonjas juveniles.

En este encuentro se han dado a conocer a los ayuntamientos vascos ejemplos de referencia sobre actuaciones municipales llevadas a cabo en el ámbito de la CAV para la regulación y ordenación el uso de lonjas juveniles, su adecuación en el entorno urbano y la mediación entre jóvenes usuarios y comunidades vecinales. Representantes de los ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Portugalete, Abanto-Zierbena, Gernika-Lumo y Elgoibar han participado en una mesa redonda para presentar al resto de municipios algunas de estas experiencias.

La utilización de las lonjas comerciales como locales de reuniones y de ocio por grupos de personas jóvenes es una realidad emergente en nuestros municipios. Algunos estudios realizados en la CAV plantean que este tipo de uso de los locales se encuentra en fase de consolidación como un espacio prioritario de encuentro y ocio entre la juventud vasca.

Este fenómeno ha dado lugar a controversias sobre el correcto encaje de esta actividad de ocio con el control ambiental,

la seguridad y la prevención de riesgos de los locales, por un lado, y en la relación con la comunidad vecinal del entorno urbano, por otro.

Para poder realizar un análisis detallado de todas estas cuestiones, el Ararteko inició un expediente de oficio. Recabó información sobre el contexto social y jurídico de esta incipiente actividad de ocio juvenil y de las distintas opciones de actuación municipal en este ámbito, con objeto de establecer unos criterios y principios generales al respecto.

Las aportaciones obtenidas en esta jornada serán analizadas en un informe de conclusiones que elaborará el Ararteko.

6.

Otras actividades

6.1. Puntos de Información del Ararteko en dependencias públicas

El Ararteko continúa con la labor de dar a conocer a la ciudadanía vasca la labor que realiza, para que todas las personas que viven en la Comunidad Autónoma del País Vasco sepan cuál es el servicio público que presta esta institución y en qué puede serles útil. En 2009 el Ararteko inició una campaña informativa que consistió en la colocación, en dependencias municipales de la CAPV de unos puntos de información, un soporte similar a una escultura confeccionada en cartón-piedra con información de interés sobre la institución (qué es, qué hace, cuándo acudir, cómo presentar una queja...).

En una primera fase estos puntos de información se colocaron en cada ayuntamiento de la CAPV, en lugares visibles y frecuentados por el público en general. En una segunda fase los soportes informativos se enviaron a dependencias de las tres Diputaciones Forales y del Gobierno Vasco.

En este intento por acercar la institución del Ararteko al conjunto de la sociedad y dar a conocer más y mejor las funciones que desempeña así como la actividad que realiza, se ha puesto en marcha una nueva iniciativa: el envío a los puntos de información de una **revista divulgativa**. De forma breve y amena, explica algunas actuaciones llevadas a cabo por el Ararteko a lo largo del año (informes extraordinarios, recomendaciones, quejas y consultas...).

6.2. Boletín digital

La permanente apuesta del Ararteko por la modernización y por mejorar los medios para dar a conocer a la ciudadanía los resultados de nuestro trabajo ha permitido consolidar en 2013 el boletín digital **“e-noticias”**, una herramienta muy útil para dar a conocer e informar a la ciudadanía sobre todas

las actividades que lleva a cabo esta institución. Bilingüe y fácil de leer, el boletín digital es un formato flexible donde se recogen algunas de las actuaciones más significativas del Ararteko: recomendaciones, artículos, publicaciones, resoluciones...

Además de ofrecer información actualizada, el boletín digital permite también, mediante enlaces directos, el acceso a otros apartados de la [web](#) como la Oficina de la infancia y la adolescencia, los colectivos de atención pública, las resolu-

ciones, las recomendaciones, los informes ordinarios y los informes extraordinarios.

Las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil organizada constituyen parte fundamental del público objetivo al que está dirigido este boletín, pero también las administraciones públicas, los medios de comunicación y todos aquellos ciudadanos y ciudadanas que estén interesados en tener una información actualizada de la labor que realiza el Ararteko.



Relaciones con la sociedad y actividades de colaboración institucional

1
c a p í t u l o

Capítulo V

Relaciones con la sociedad y actividades de colaboración institucional

1.

Relaciones con las organizaciones sociales

Las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil organizada constituyen para el Ararteko los ojos y los oídos de los problemas de la sociedad vasca, información que le permite iniciar actuaciones de oficio, y realizar una evaluación más certera de las políticas públicas.

Desde el Ararteko siempre se pone en valor el trabajo que desde estas organizaciones y desde el voluntariado se realiza. El tercer sector de intervención social constituye, en estos momentos, un pilar de la sostenibilidad de nuestro sistema social de derechos de las personas en Euskadi. Nunca como en momentos de crisis económica y social como los que vivimos ha sido tan palpable la relevancia de su tarea y nunca, como ahora, se ven tan precisados del apoyo público que requieren para mantener los recursos económicos que les permiten intervenir socialmente. Es de justicia reconocerlo y reivindicarlo ante la sociedad y ante las instituciones, las cuales devienen obligadas a prestar el apoyo requerido a quienes día a día y, de forma desinteresada, evitan con su trabajo que los problemas más graves de la sociedad y de las personas excluidas o en riesgo de exclusión afloran con toda su crudeza. La cara de la exclusión cada vez alcanza cifras más alarmantes, y se nutre progresivamente de muchas personas que nunca habían sido receptoras de recursos sociales, desdibujando el perfil existente hasta el estallido de la crisis de quienes estaban en situación de gran precariedad.

El Ararteko es una institución pensada por y para las personas, ya que la función de control de las administraciones vascas se aborda, precisamente, en base a los problemas

que la ciudadanía presenta y que provoca la actuación del Ararteko en un triple plano:

- Revisar si la administración denunciada ha actuado conforme a la legalidad vigente.
- Promover buenas prácticas en las administraciones que propicien una mejor atención a los derechos de la ciudadanía, así como un mejor y más eficiente trato.
- La intervención mediadora del caso, dado que en no pocas ocasiones y, a pesar de que la administración haya actuado de forma correcta, nuestra intervención cercana aportando una diferente visión de la realidad o del caso concreto sobre el que se proyecta su actuación o una interpretación de la norma más flexible, permite resolver esos problemas concretos de personas y/o evitar situaciones de desigualdad, desamparo o injusticia.

Para poder realizar dichas funciones y conseguir los objetivos pretendidos, las organizaciones sociales constituyen unos colaboradores imprescindibles, razón por la cual en todos los procesos de reflexión estratégica abordados por la institución del Ararteko durante 2013 (gestión de alianzas, evaluación de impacto y plan estratégico) se ha incorporado la visión de aquellas respecto a los aspectos a mejorar y la forma de desempeñar el trabajo del Ararteko.

1.1. Asociaciones y grupos con los que se han mantenido reuniones en el año 2013

Durante el año 2013 el Ararteko, en su actuación ordinaria ha cuidado la relación con los agentes sociales, especialmente con asociaciones, organizaciones y colectivos dedicados al apoyo de personas en situaciones desfavorecidas o a la resolución de problemas sociales de carácter muy variado: colectivos de defensa de los derechos humanos, de apoyo a

las personas de origen extranjero, a las privadas de libertad o a las que tienen problemas de marginación, personas sin hogar, etc.

La experiencia de estos años ha demostrado que, de hecho, numerosas asociaciones y colectivos pueden desarrollar un papel clave de intermediación entre sectores marginales o especialmente vulnerables de nuestra sociedad e instituciones como la del Ararteko, haciéndoles más conscientes de sus derechos y de las vías de resolución de conflictos, ayudándoles a la hora de expresar sus reivindicaciones, exigiendo el servicio diligente de las administraciones a la ciudadanía y favoreciendo así una mayor confianza en las instituciones y una mayor cohesión social.

Así, a lo largo del año 2013, la institución del Ararteko ha mantenido relaciones de colaboración, más o menos intensas, con las siguientes asociaciones, organizaciones o grupos sociales:

- ACABE
- AEK-KORRIKA
- AGI
- AGIPAD
- AMNISTIA INTERNACIONAL-LGTB
- Argilan
- Arrats Elkartea
- ASCUDEAN Asociación de Familias Cuidadoras de Personas Mayores Dependientes de Álava
- Asociación ADAP
- Asociación Berriztu
- Asociación Gao Lacho Drom
- Asociación Izangai
- Asociación Libera Euskadi
- Asociación Lur Gizen (Equipo toxicomanías)
- Asociación Susterra
- Asociación Zubietxe
- Asociación Zubiko
- Aupatuz
- AVATI- Asociación Vasca para personas afectadas de trastornos de la personalidad y sus familias
- Bidesari
- Cáritas
- CEAR
- Comisión Ciudadana Anti-SIDA de Álava
- Consejo de estudiantes de la UPV/EHU
- Cruz Roja
- EKA-OCUV
- ELA
- Eleak
- Erne
- Etxerat
- FEVAPAS
- Frijale
- Fundación ADSIS
- Fundación ANAR

- Fundación Etorikintza
- Fundación Lagungo
- Gabinete Zubiok
- GEHITU, ERRESPETUZ
- Giza Eskubideen Behatokia
- Grupo de Sociología de la Infancia y la Adolescencia (GSIA)
- Harrera
- Helduak Adi
- Herrira
- Hizkuntza eskubideen Behatokia
- IRESGI
- IRSE Bizkaia
- Kolore Guztiak elkartea
- Lectura Fácil
- Loiola Etxea
- Pastoral Penitenciaria de Araba/Álava, Gipuzkoa ta Bizkaia
- Paz con dignidad
- Plataforma con A
- Plataforma Fracking Ez Araba
- Proyecto Hombre-Fundación Gizakia
- Red de lucha contra la pobreza
- Salhaketa
- Save the Children
- SEAVI
- SOS racismo
- Stop Accidentes
- Stop Desahucios Gipuzkoa
- Ume Alaia

En los diferentes apartados de las áreas de colectivos de atención pública del [capítulo III](#) de este mismo informe, se encontrarán referencias más amplias a la colaboración con estas organizaciones.

2.

Actuaciones en relación con las instituciones de defensa de los derechos humanos

2.1. XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

El ararteko Iñigo Lamarca, junto con una delegación de la institución, ha participado en las **XXVIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo** que se han celebrado en Lanzarote los últimos días del mes de octubre.

El objetivo de este foro, que reúne anualmente a todos los defensores autonómicos y la Defensoría del Pueblo es intercambiar experiencias e ideas y poner en común aspectos vinculados al funcionamiento y objetivos de todas las defensorías, además de tratar temas y problemáticas comunes.

En esta edición los defensores han analizado la **aplicación en España de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** y han estudiado las conclusiones de los talleres preparatorios que se han celebrado a lo largo del año.

En ese trabajo previo se han analizado distintas cuestiones: la adaptación del ordenamiento jurídico español y de las comunidades autónomas a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; empleo y fiscalidad; y la accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

Las Jornadas se han estructurado alrededor de tres grandes temas que se han abordado en las respectivas mesas de trabajo. La primera de ellas sobre la situación de las personas con discapacidad, su igual reconocimiento ante la ley y la figura de la capacidad jurídica, además de aspectos como el derecho a la salud, la gratuidad de los medicamentos y el acceso a otras prestaciones y apoyos del Sistema Nacional de Salud.

En la segunda mesa de trabajo, se ha debatido sobre el derecho a la educación inclusiva, la habilitación y rehabilitación, un nivel de vida adecuado y la protección social. La tercera se ha centrado en la accesibilidad y el diseño universal en las enseñanzas universitarias; así como la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020.

En el curso de las jornadas, se decidió que la edición correspondiente al año 2014 se celebrará en Euskadi, en el mes de septiembre, organizada por la institución del Ararteko.

2.2. Relaciones Internacionales

– Asamblea anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

El ararteko Iñigo Lamarca participó el 7 de noviembre en la **Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)** que se celebró en San Juan de Puerto Rico y en el Seminario Internacional sobre: “El nuevo rol del Ombudsman”.

Lamarca ha expuesto el trabajo que realiza el Ararteko, particularmente en el campo de las relaciones con las organizaciones sociales, el diagnóstico de la realidad social y la evaluación y mejora de las políticas públicas.

También en el marco de congreso se ha reunido la red de la FIO de Defensorías de Mujeres en la que participa el Ararteko y se ha celebrado la XVIII Asamblea General de la Federación. El ararteko forma parte de su Comité Directivo como representante de los defensores y defensoras autonómicos del Estado Español.

La FIO agrupa a las defensorías del pueblo de los países de Iberoamérica o Latinoamérica más a las autonómicas o estatales de España, México y Argentina.

– Reunión de expertos de la ONU sobre derechos humanos en tiempos de crisis



La institución del Ararteko fue invitada a participar en una reunión de expertos organizada el 1 de julio de 2013 por el alto comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos con el fin de valorar la situación de los derechos humanos en el contexto de actual crisis económica.

Expertos independientes de Naciones Unidas, integrantes de comités internacionales de derechos humanos, representantes de la sociedad civil y miembros de organismos financieros e instituciones estatales de derechos humanos se reunieron en Viena para abordar la relación entre política económica, regulación financiera, crisis económica y derechos humanos.

En su intervención, la representación del Ararteko expuso las principales recomendaciones del estudio “**Los derechos humanos como base de las políticas públicas en tiempos de crisis**” (2012) entre las que destacan: la necesidad de garantizar el contenido esencial de todos los derechos de acuerdo con los estándares internacionales más garantistas; la defensa de la igualdad como principio democrático y como motor económico; la necesidad de garantizar el derecho de acceso a la información pública y la participación activa de la ciudadanía; y la recomendación a los poderes públicos para que evalúen el impacto de sus políticas públicas en los derechos de la ciudadanía, especialmente de los colectivos más vulnerables.

– II Congreso Internacional “Ombudsman y democracia”

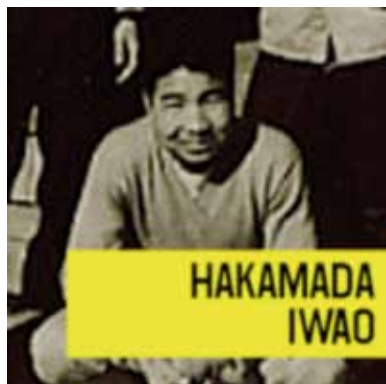
El ararteko Iñigo Lamarca participó en Madrid el 26 de septiembre de 2013 al **II Congreso Internacional Ombudsman y democracia** impartiendo una ponencia sobre “Ombudsman y democracia: la visión de los protagonistas”.

También la adjunta al ararteko Julia Hernández asistió a este congreso donde presentó una comunicación sobre el “aporte del Ombudsman a la regeneración de la democracia”.

Este congreso se enmarca dentro del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica (PRADPI), un proyecto de la Universidad de Alcalá en colaboración con la Defensoría del Pueblo de España (que celebra sus treinta años de funcionamiento), la federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y la Agencia Alemana de Cooperación.

El principal objetivo de este encuentro es el fortalecimiento de la institución del Ombudsman en Iberoamérica.

– Apelaciones sobre el caso de Hakamada Iwao



Cada mes el Ararteko remite apelaciones a diversas autoridades japonesas (ministro de Justicia, primer ministro, fiscal general y director de la prisión) mostrando su preocupación por la situación de Hakamada Iwao. Hakamada Iwao tiene actualmente 77 años, de los cuales los últimos 44 los ha pasado en prisión esperando su ejecución. Es probablemente la persona que lleva más tiempo en el corredor de la muerte en todo el mundo.

Hakamada fue considerado culpable y condenado a muerte en septiembre de 1968. Durante el juicio afirmó que la policía le había golpeado y amenazado para obligarle a firmar una confesión después de haber sido sometido a interrogatorios durante 20 días por parte de la policía. Durante ninguno de estos interrogatorios contó con la presencia de un abogado. Uno de los jueces que condenaron a Hakamada declaró públicamente en el 2007 que creía que Hakamada era inocente pero que se encontraba en minoría en la votación. También es motivo de preocupación para Amnistía Internacional que en 1980, a los pocos meses de ratificarse la condena a muerte, Hakamada comenzó a mostrar señales de alteraciones en su forma de pensar y su comportamiento. Las autoridades de la prisión han negado el acceso a los informes médicos sobre Hakamada, tanto a sus representantes legales, como a miembros de su familia. La legislación japonesa prevé la suspensión de las ejecuciones de personas que sufran una enfermedad mental.

Las apelaciones que remite el Ararteko se enmarcan en una campaña sobre el caso de Hakamada Iwao impulsada por el Grupo de Amnistía Internacional en Gipuzkoa, en coordinación con grupos de Amnistía Internacional en otros países.

– Gestiones sobre el caso de Noxolo Nogwaza

En colaboración, asimismo, con la sección de minorías sexuales de Amnistía Internacional, el Ararteko ha enviado dos comunicaciones a autoridades policiales de Sudáfrica para que se investigue el asesinato en abril de 2011 de la defensora de los derechos y de la dignidad de las personas LGTB, Noxolo Nogwaza.

Finalmente, gracias a las múltiples acciones emprendidas desde diversos ámbitos internacionales, un juez sudafricano ha afirmado que existen responsables del asesinato y que

debe continuar la investigación. El caso ha sido remitido a la oficina del Director de Juicios Públicos, órgano independiente que ha designado un fiscal que escuchará las alegaciones de la familia de Noxolo.

3.

Convenios suscritos por el Ararteko

– Convenio con el Gobierno Vasco



El consejero de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco, Josu Erkoreka y el ararteko, Iñigo Lamarca, suscribieron el día 8 de octubre de 2013 un **acuerdo de colaboración** para impulsar el empleo y la aplicación de las técnicas y los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en las relaciones entre ambas instituciones.

El Gobierno Vasco y el Ararteko se han comprometido a emplear los **certificados electrónicos** en las comunicaciones e intercambios de documentos que se efectúan entre ambos.

Con la puesta en marcha de este convenio se **mejora la eficacia y la fluidez de las relaciones** que el Gobierno mantiene con el Ararteko, una mejora de suma importancia desde la perspectiva de prestación de servicios públicos de calidad en plazos razonables.

Tanto el Gobierno Vasco como el Ararteko otorgarán a los documentos electrónicos en los que se utilice la firma electrónica avanzada el mismo valor y eficacia jurídica que si se hubieran generado con firma manuscrita.

– Convenio con la Asociación GSIA

El 15 de septiembre de 2013, el Ararteko y la Asociación Grupo de Sociología de la Infancia y la Adolescencia (Asociación GSIA) suscribieron un Convenio, cuyo objeto fundamental se concreta en las siguientes actividades:

- Sensibilización social sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes, reconocidos en la Convención de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.
- Formación continua de profesionales, investigadores sociales y futuros profesionales en materia de derechos de infancia y de sociología de la infancia.
- Informes, estudios e investigaciones sobre la situación y condiciones de vida de niños, niñas y adolescentes.

4.

Otras actividades

Selección de las actividades más relevantes del ararteko y la adjunta relativas a la impartición de charlas y a la participación en actos organizados por administraciones y organizaciones sociales

En su labor de promoción de una cultura de valores y de derechos humanos, la institución del Ararteko lleva a cabo durante todo el año un gran número de actividades, como la participación en actos organizados por organizaciones sociales, la realización de conferencias en diferentes foros sobre temáticas relacionadas con los derechos humanos, la presencia en actos institucionales estrechamente vinculados con los objetivos de la institución, etc.

Puede consultarse el catálogo completo de estas actividades en el [apartado correspondiente del sitio web](#).


A continuación ofrecemos una resumida muestra de algunas de las actividades desarrolladas por el ararteko, Iñigo Lamarca:

- En enero el ararteko participó, junto con representantes de otros sectores de la sociedad alavesa, en una actividad denominada “Álava Vivaz” y organizada por la Asociación Solidaridad Vasco-Ecuatoriana ASVE, que consiste en realizar un debate sobre la convivencia en tiempos de crisis.
- El día 7 de febrero asistió una cena coloquio en el Rotary Club de San Sebastián, en la que se habló sobre Los derechos sociales en tiempos de crisis.
- En marzo se reunió con el Síndic municipal de Greuges de Sabadell y la Asociación Panteres Grogues a quienes presentó los Proyectos Europeos Rainbow.
- 10 de abril. La Defensoría del Pueblo de Andalucía y el Ararteko celebraron, en Sevilla, el II Encuentro bilateral sobre el tema Crisis Económica y Derechos Sociales, en el que se abordaron cuestiones específicas relativas al sistema de protección social y a los menores.
- El 10 de mayo el ararteko ofreció una conferencia titulada “Desafíos que tenemos para la integración social” dentro de las XII Jornadas de Proyectos de Innovación Educativa: construyendo escuelas inclusivas por medio de proyectos organizadas por el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco, a través de los Berritzegunes de Gipuzkoa.
- El 16 de mayo el ararteko impartió una conferencia en Barcelona sobre los avances y retrocesos de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transexuales (LGBT), organizada por las organizaciones GAG, ACATHI y FLG con el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona.
- El 1 de junio participó en el acto de despedida que la coordinadora Gesto por la Paz celebró en Bilbao.
- También en junio intervino en el curso organizado por la Fundación HURKOA en el palacio Miramar de Donostia con una ponencia titulada “La atención de la salud mental en la CAPV, los retos y las oportunidades”.
- En julio el ararteko recibió en Madrid uno de los premios que la Asociación Española de Transexuales (AET-Transexualia) otorga a las personalidades e instituciones más destacadas por su labor de apoyo a las personas transexuales, el Premio al compromiso personal.
- El 19 de septiembre participó en las jornadas tituladas “El reto de una sociedad inclusiva”, organizadas por la [Fundación Sartu](#) con ocasión de su 25 aniversario. La intervención del ararteko llevaba por título “Los derechos humanos como base de una política de inclusión en tiempos de crisis”.
- El 27 de septiembre asistió al acto conmemorativo de los 30 años de funcionamiento del Defensor del Pueblo de España e intervino con una ponencia sobre “Futuros retos de las instituciones de derechos humanos”.
- El 4 de octubre asistió a unas jornadas organizadas por el ayuntamiento de Donostia-San Sebastián tituladas “CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN POLÍTICA. ¿Es necesaria la participación directa de la ciudadanía en el ámbito municipal? El ararteko participó con una ponencia titulada “La garantía al derecho a la participación política”.
- En octubre, a iniciativa de la asociación *Helduen Hitza - La Voz de los Mayores* el ararteko ofreció, en la Casa de Cultura de Aiete en Donostia, una conferencia titulada “Las personas mayores ante una nueva sociedad”.
- En noviembre impartió una ponencia titulada “El tercer sector como pilar del nuevo Estado social” dentro de las [XVIII Escuela de Otoño de Voluntariado](#) organizado por la Plataforma de Voluntariado de España, en colaboración con la Plataforma de Entidades de Voluntariado de la Comunidad de Madrid (FEVOCAM).
- En diciembre clausuró las IV Jornadas Sobre Patología Dual de Euskadi, organizadas por el hospital de Galakao-Usansolo, perteneciente a la Red de Salud Mental de Bizkaia.

A continuación, se detallan los actos más importantes en los que ha participado o ha protagonizado la **adjunta al ararteko, Julia Hernández**:

(V). RELACIONES CON LA SOCIEDAD Y ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

- El 30 de mayo, asistió al II Congreso Nacional contra la violencia de género en Bilbao.
- En el mes de junio, participó en las sesiones sobre el Tribunal de Derechos de las Mujeres organizado en el Colegio de Abogados de Bizkaia.
- En el marco del II Congreso Internacional Ombudsman y Democracia, desarrollado en Madrid los días 25 al 27 de setiembre, impartió una conferencia a favor de la existencia y necesidad de los defensores autonómicos bajo el título “Más es más”.
- Durante el II Congreso sobre Persecución por Motivos de Género y Derecho de Asilo. Mujeres en Tránsito, celebrado en el Ilustre Colegio de Abogados de Bizkaia los días 11 y 12 de noviembre, presentó y moderó la mesa redonda organizada en el mismo. El objetivo de este congreso era analizar la realidad de las mujeres subsaharianas víctimas de trata que consiguen llegar al Estado español.
- Organizada por el Valedor do Pobo en Santiago de Compostela, la adjunta asistió los días 26 y 27 de noviembre a la Jornada sobre Violencia de Género entre Adolescentes. Las Nuevas Tecnologías como Instrumento.
- Asimismo, asistió el día 3 de diciembre en El Arenal de Bilbao al Día Internacional de las Personas con Discapacidad, organizado por FEKOOR.



Actuaciones de innovación del Ararteko

capítulo

Capítulo VI

Actuaciones de innovación del Ararteko

El Ararteko como institución de garantía de derechos, durante el año 2013 ha mantenido su apuesta decidida por implementar en su funcionamiento ordinario y en su estrategia objetivos de mejora continua, de innovación y de escucha activa a la sociedad, como aspectos estratégicos de su organización que tiene efectos hacia dentro: en la mejora organizativa, la introducción de metodología de calidad y la dotación de instrumentos para ganar en eficacia; y hacia fuera: articulando medios para colaborar más activamente con las instituciones, colectivos y personas destinatarias de su trabajo.

La institución del Ararteko ha integrado, asimismo, la Innovación como una exigencia en la forma de divulgar su trabajo, a través de tecnologías y metodologías diferentes, y, sobre todo, en la elaboración de instrumentos de información y colaboración con la ciudadanía y organizaciones sociales, repensando los medios y formatos a través de los que interactuar con la sociedad.

Los proyectos que, en esa área, ha desarrollado el Ararteko durante el año 2013, son de diferente tipología.

1.

Proyectos colaborativos



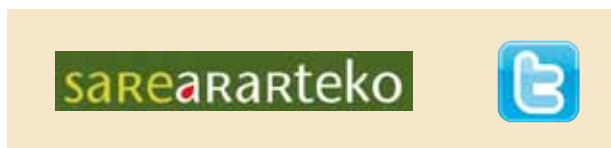
– Mapas del Ararteko

Este proyecto de geo-localización y mapeo participativo que el Ararteko puso en marcha en diciembre de 2012, mediante la colaboración entre la ciudadanía, las asociaciones, las administraciones públicas y el Ararteko, un año después se encuentra disponible para su descarga y utilización en teléfonos móviles, tanto para el sistema operativo Android como IOS.

Su presentación pública está prevista para los primeros meses de 2014.

Con esta herramienta, y mediante una tecnología desarrollada en Software libre se posibilita, a través de internet, (en lo sucesivo también desde dispositivos móviles), acceder a un mapa visual e interactivo que incorpora información de gran utilidad para las personas con diversidad funcional sobre accesibilidad física, psíquica o sensorial en los sistemas de transporte público (información proveniente del diagnóstico realizado en el informe extraordinario del Ararteko), así como de las bibliotecas públicas de la Comunidad (información facilitada por el [Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco](#)), y de recursos turísticos (información facilitada por el [Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad I del Gobierno Vasco](#)).

Está visible en internet en una dirección pública <http://mapak.ararteko.net/>, mediante una aplicación informática realizada en software libre y gratuitamente descargable, con información y datos en formatos abiertos.



– Redes sociales

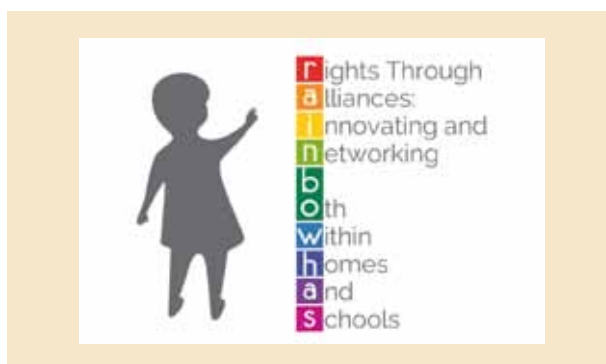
■ El año 2013 ha supuesto la consolidación de **Sareararteko** como red social interna de comunicación especialmente a través de Ararteko Barnetik que permite la organización y dinamización de la información interna, y se potencia el conocimiento compartido de la organización.

■ **El Ararteko en Twitter:** El Ararteko mantiene una presencia activa en **Twitter** (@Ararteko). A finales de 2013, el Ararteko contaba con 2.655 seguidores y seguía a 1.764 personas, organizaciones e instituciones.

Twitter permite la interacción activa con la ciudadanía, así como la difusión de mensajes clave derivados de las investigaciones y resoluciones del Ararteko.



■ En el año 2013 el **Foro de medio ambiente** se ha consolidado como un importante instrumento de divulgación de la información que se va generando en torno a esta área, así como de los pronunciamiento del Ararteko relacionados con la misma, y, especialmente, como un medio de relación y acercamiento hacia las asociaciones y entidades referentes en materia de defensa de la protección del medio ambiente, destacando las aportaciones y colaboración en el ámbito del derecho al acceso a la información ambiental.



– Blog del proyecto RAINBOW HAS

El proyecto RAINBOW HAS (2013-2014) es la continuación del [proyecto RAINBOW](#) (2011-2012). Ambos proyectos coordinados por la institución del Ararteko, han sido **co-financiados por la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea en el marco del programa “Derechos Fundamentales y Ciudadanía”**.

El objetivo del proyecto RAINBOW HAS, que cuenta con un blog alojado en la página web del Ararteko, es **incidir en el análisis y la mejora de la situación de los derechos de la infancia y adolescencia a la diversidad sexual en el ámbito educativo**.

2.

De carácter estratégico y organizativo

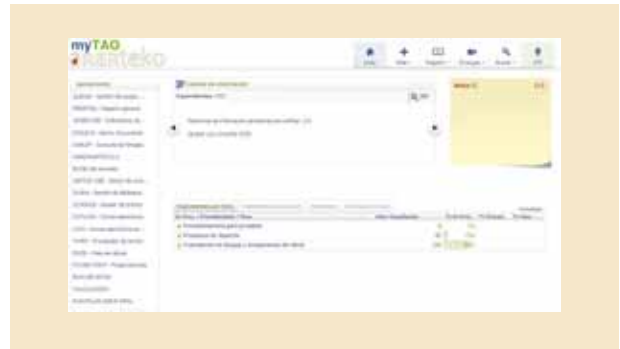


- Elaboración del plan estratégico del Ararteko

Durante el primer semestre de 2013, la institución del Ararteko ha estado centrada en realizar una reflexión estratégica participativa. Ello ha permitido consensuar su misión, su visión, sus valores, sus líneas y objetivos estratégicos, hasta disponer de un cuadro de mandos integral que resume todas las acciones programadas para los años 2013 y 2014 (que está disponible en la web del Ararteko).

3.

De carácter tecnológico



- Se implanta el proceso de elaboración de planes de actuación en la herramienta de gestión de procesos de trabajo del Ararteko

Los planes de actuación (desarrollados de forma específica en los capítulos II y III de este informe para cada una de las áreas de trabajo del Ararteko) se han convertido en un instrumento valioso de planificación y coordinación interna. Este proceso, tras su rediseño procedimental, ha sido implantado el pasado año y permite conocer todas las actuaciones desarrolladas en cada área y está integrado con el proceso de quejas, consultas y actuaciones de oficio.



- Estudio de percepciones de los grupos de interés del Ararteko

Poniendo el foco en la evaluación del impacto del trabajo del Ararteko, se ha desarrollado un estudio sistemático sobre las percepciones de los grupos de interés del Ararteko (administración y organizaciones sociales) acerca de su experiencia de relación con el Ararteko en las áreas de medio ambiente y la Oficina de la Infancia. Este estudio, disponible en la página web del Ararteko, ha permitido identificar las fortalezas de la institución del Ararteko, la valoración general de carácter positivo que se ha podido apreciar, así como sus áreas de mejora, que se han materializado en un plan de acción específico.

4.

De mejora continua/calidad/innovación



- Modificación de la carta de servicios del Ararteko

El Ararteko participa de la filosofía del convenio del Consejo de Europa sobre el Acceso a los Documentos Públicos, y de la necesidad de que todas las instituciones apliquen criterios de máxima transparencia en su gestión y de dación de información a la ciudadanía.

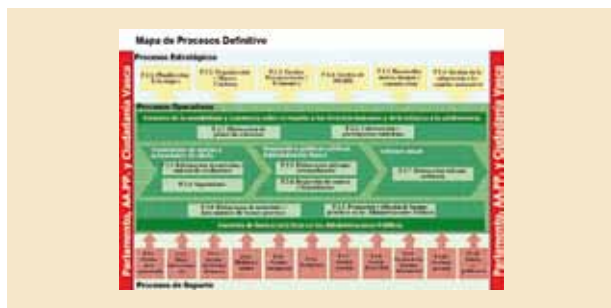
Con el objetivo de incorporar estos principios y estas prácticas de transparencia e información, yendo más allá de las exigencias derivadas de la normativa legal en vigor, el Ararteko ha decidido, mediante una [Resolución](#) dictada el día 10 de octubre pasado, además de adoptar como criterio el de máxima proactividad en dar información pública en la página web del Ararteko, reformar la carta de servicios para incorporar el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública del Ararteko, y la forma de ejercitarlo.



- Derechos ARCO

El Ararteko, para el desempeño de las funciones legalmente atribuidas, realiza la recogida y el tratamiento de los datos personales de las personas que acuden a esta institución solicitando su intervención. Dicho tratamiento se realiza conforme a las directrices establecidas en la legislación vigente y los ficheros que los contienen se hallan declarados ante la Agencia Vasca de Protección de Datos.

Los denominados **derechos ARCO** (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) son el conjunto de derechos regulados en dicha normativa a través de los cuales se garantiza a las personas físicas y jurídicas el ejercicio del control sobre sus datos personales y la protección de su honor e intimidad personal y familiar, **y pueden ejercitarse a través de la web del Ararteko o por cualquier otro medio.**



- Otros proyectos de mejora: elaboración de recomendaciones generales, visitas de inspección, gestión de reuniones, colaboración administraciones y organizaciones sociales, etc.

Como consecuencia de los procesos de reflexión internos y externos desarrollados durante 2013 por la institución del Ararteko, se han revisado y mejorado todos los procesos de

trabajo fundamentales, a excepción de los procesos de queja y consulta, ya realizados en año anterior.

Fruto de ello, se ha dotado a dichos procesos de una metodología homogénea, y se han fortalecido las relaciones con las administraciones y organizaciones sociales, al tiempo que se favorece el trabajo colaborativo interno.

- Sistema de mejora medioambiental

La actividad diaria del Ararteko, como toda actividad humana, interactúa con el entorno y produce impactos ambientales; siendo conscientes de ello, en el año 2011 adoptamos la decisión de implantar un Sistema de Gestión Ambiental según la norma Ekoscan. Mediante este sistema de gestión hemos ido integrando a lo largo de estos años la prevención de la contaminación como un factor más en la gestión de nuestra organización, gracias a lo cual hemos mejorado día a día nuestro comportamiento ambiental.

Este sistema de gestión ambiental ha sido auditado durante el mes de diciembre por una entidad certificadora externa, tras la cual hemos obtenido el certificado de IHOBE, Sociedad Pública Ambiental del Gobierno Vasco, que acredita que nuestro Sistema de Gestión Ambiental responde a los criterios de la norma Ekoscan, promovida por esta organización.

Más allá de la mejora de la gestión ambiental de nuestra organización, los principales logros de carácter ambiental que hemos obtenido hasta el momento son los siguientes:

- Hemos reducido la cantidad de publicaciones impresas en papel, gracias a la racionalización de la distribución de los ejemplares y a una mayor utilización de los medios digitales para su edición. **La cantidad de papel utilizada en los informes ordinarios se ha reducido en un 96%.**
- El **100% papel que consumimos dispone de la ecoetiqueta europea y de la etiqueta FSC Fuentes Mixtas**, lo que determina que tanto en su origen como en su producción se han tenido en cuenta exigentes requisitos de carácter ambiental.
- **Hemos reducido nuestro consumo de vasos de plástico desechables en 3.800 unidades** y hemos sustituido la mayor parte del consumo de agua embotellada por agua corriente.
- Hemos comenzado a incluir **criterios ambientales también en las contrataciones de los servicios** de limpieza y publicaciones.

Mirando ya hacia el 2014 y en el contexto de este sistema de gestión ambiental hemos planificado ya nuevas actuaciones en materia de **consumo tanto de materiales como de energía** que nos van a permitir seguir contribuyendo al cuidado de nuestro entorno.



-Mejora de las publicaciones del Ararteko

Desde el Ararteko se ha apostado por trabajar por el formato electrónico como óptimo y referente para la divulgación de todas sus publicaciones, haciéndolo navegable en todos sus apartados y posibilitando, mediante entradas con links, introducción de palabras clave o referencias como administraciones, normativa, etc., localizar la información

que se desee, con la ayuda de un buscador. Ello permite enlazar con las áreas concretas de la web, con otros sitios web, otras instituciones, etc.

Este nuevo formato electrónico incorporado a la página Web, se puede consultar y descargar en pdf, y también en formatos abiertos: html, xml, csv, que facilitan su utilización desde el apartado de [datos abiertos](#) de la web; lo que permitirá su reutilización libre por parte de la ciudadanía.

Precisamente, para dar información de dicha posibilidad de reutilización, se incorpora la [licencia creative commons](#) en las sucesivas ediciones y publicaciones del Ararteko, que reconoce la posibilidad de reutilización de dichos informes.

Se ha eliminado el formato papel en todas las publicaciones (excepto en el informe anual, para el que se mantiene una tirada muy limitada a efectos representativos).

Estas decisiones se enmarcan en la filosofía presente en el Ararteko de favorecer y facilitar la reutilización de la información en beneficio tanto propio, como de otras instituciones, y de compartir recursos con la ciudadanía.



Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias

capítulo

Capítulo VII

Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias

El artículo 11.b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko establece la posibilidad de “*dirigir recomendaciones o recordar los deberes legales a los órganos competentes, a los funcionarios o a sus superiores para procurar corregir los actos ilegales o injustos o lograr una mejora de los servicios de la Administración*”.

Por ello, cuando al examinar las quejas llegamos a la conclusión de que la actuación administrativa no ha sido correcta, dirigimos una recomendación o una sugerencia a la administración afectada, solicitándole que modifique su actuación.

Las recomendaciones se reservan para aquellos supuestos en los que se detecta una conculcación del ordenamiento jurídico, una irregularidad en sentido estricto o una omisión grave y se requiere a la administración concernida a que proceda a la oportuna revisión de tal actuación. También se realizan bajo esta fórmula los recordatorios de legalidad.

Las sugerencias, en cambio, se emplean en aquellos casos en los que, aun cuando la administración afectada haya podido actuar conforme a legalidad, la salvaguarda de derechos o la buena administración demandan otro tipo de actuación. Se incluyen también en esta categoría las propuestas de cambio normativo dirigidos a una sola administración y ligadas a un expediente de queja concreto.

No obstante, conviene señalar que no siempre es necesario llegar a dictar una recomendación o sugerencia. En muchas ocasiones, la Administración, con sólo recibir un escrito de petición de información de esta institución sobre una concreta actuación y comprobar que su actuación no ha sido acorde con la legalidad, reconoce, sin más dilación, que su obrar no ha sido correcto, reponiendo a la persona reclamante en el derecho que le había sido conculcado. Esta forma de solucionar los problemas, que no exige el pronunciamiento expreso de una recomendación o sugerencia, ha supuesto

que 97,24% actuaciones administrativas en las que se había detectado irregularidad se hayan solucionado sin necesidad de dictar recomendación o sugerencia alguna.

En lo que se refiere al cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias emitidas, hay que destacar que de las 85 dictadas en el año 2013, así como de las 28 que quedaron pendientes según los datos del informe del pasado año 2012: 25 han sido aceptadas; 38 no han sido aceptadas, y 50 siguen pendientes de respuesta o decisión definitiva.

Al igual que en 2012, también este año se ha constatado un incremento notable en el número de recomendaciones emitidas en el área de inclusión social. Ello ha sido debido fundamentalmente al elevado número de expedientes tramitados en torno a las prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos y que han afectado especialmente a Lanbide.

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.

Por ello, queremos destacar la importancia que esta institución otorga a la necesidad de motivar adecuadamente las resoluciones que se dirigen a las administraciones públicas, en particular cuando lo que se solicita es una modificación de una decisión o la variación de determinados criterios de intervención. Siempre hemos indicado que la carencia de capacidad coercitiva nos lleva a desarrollar mayores esfuerzos dialécticos, a profundizar en nuestros análisis, a contrastar las discrepancias jurídicas y a reiterar nuestros argumentos cuando observamos reticencias injustificadas a la hora de cumplir nuestras recomendaciones y recordatorios.

Siempre hemos admitido que cuando la institución del Ararteko recomienda o sugiere la modificación de una actuación administrativa, la Administración pueda no compartir la interpretación jurídica de la recomendación y/o sugerencia y argumentar cuáles son sus motivos de discrepancia.

Otra valoración distinta merecen aquellos supuestos en los que la administración afectada no contesta si acepta o no la recomendación o sugerencia. En estos casos se presume que la falta de respuesta encubre un incumplimiento de la recomendación o sugerencia, por lo que se le comunica a la administración que, de persistir en su actitud de no contestar, se entenderá por no aceptada la recomendación o sugerencia y se hará constar esta circunstancia en el informe anual al Parlamento.

Otra forma nada deseable de finalizar los expedientes es la de la falta de aceptación de las recomendaciones sin que la administración requerida vierta argumentos suficientes que fundamenten su negativa.

Preocupados por esta realidad debemos insistir una vez más en que este tipo de actitudes suponen una fractura en el reconocimiento de las funciones que nos han sido encomendadas como institución comisionada del Parlamento Vasco. Asimismo, en nuestra opinión, estas conductas muestran una actitud desconsiderada para con aquellos ciudadanos y ciudadanas que, utilizando uno de los mecanismos de los que se ha dotado el Estado de Derecho para resolver los problemas, han acudido a esta institución solicitando amparo para que se reconozcan sus derechos y se cumpla el ordenamiento jurídico. En este sentido, conviene recordar que cada recomendación o sugerencia que no es aceptada no sólo supone un impedimento de la función garantista de esta institución, sino que implica fundamentalmente la persistencia en el incumplimiento de la legalidad o en la vulneración de los derechos de la ciudadanía, impidiendo la reposición en sus legítimos derechos.

Como viene siendo habitual, en este apartado efectuamos una reseña del estado de las recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2013 y de aquellas que a 31 de diciembre de 2012 se encontraban pendientes de respuesta definitiva. Esta reseña se plasma mediante la descripción somera de las recomendaciones agrupadas en tres categorías: 1) las que han sido aceptadas por la Administración; 2) las que no han sido aceptadas por la Administración y 3) las que al cerrar la elaboración del presente informe se encuentran pendientes de una respuesta definitiva por parte de la Administración.

Todas las resoluciones pueden consultarse a texto completo en nuestra página web..

1.

Recomendaciones y sugerencias aceptadas

A) GOBIERNO VASCO

Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura

- **Resolución del Ararteko, de 29 de noviembre de 2012**, por la que se le recomienda que adopte las medidas oportunas para asegurar el recurso de un especialista de apoyo educativo al menor con necesidades educativas especiales al que se ha autorizado su matriculación en el centro concertado cercano a su domicilio familiar.
Expediente 893/2012/20
- **Resolución del Ararteko, de 4 de abril de 2013**, sobre la obligación de los centros escolares de disponer de un sistema de conexión mediante redes wifi para desarrollar el programa educativo Eskola 2.0 que promueve el Departamento de Educación.
Expediente 1100/2011/23
- **Resolución del Ararteko, de 28 de octubre de 2013**, por la que se le recomienda que revise la decisión adoptada con respecto a una solicitud de admisión formulada en el proceso de admisión del alumnado convocado para el curso académico 2013-2014.
Expediente 1820/2013/QC

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

- **Resolución del Ararteko, de 4 de diciembre de 2012**, por la que se le recomienda que, en relación con la aprobación de la orden que establezca para el año 2013 las cuantías máximas para cada uno de los gastos específicos contemplados en las Ayudas de Emergencia Social, revise los criterios establecidos en la Orden de 28 de diciembre de 2011.
Expediente 14/2012/430
- **Resolución del Ararteko, de 14 de enero de 2013**, por la que se le recomienda que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos por error grave en la motivación.
Expediente 1222/2012/43
- **Resolución del Ararteko, de 1 de marzo de 2013**, sobre el estado en el que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales debe restituir a las personas propietarias las viviendas incorporadas al “Programa de Vivienda Vacía” (Bizigune) una vez finalizado el arrendamiento de las mismas.
Expediente 851/2011/34
- **Resolución del Ararteko, de 9 de septiembre de 2013**, por la que se le recomienda que conceda la Renta de Garantía de Ingresos a una solicitante que reúne todos los requisitos contemplados en las normas de aplicación.
Expediente 2434/2012/46

Departamento de Salud**Osakidetza-SVS**

- **Resolución del Ararteko, de 23 de noviembre de 2012**, por la que se le recomienda la adopción de una serie de medidas generales relativas a la atención de las personas con trastornos graves de la personalidad y otras medidas particulares con relación a la atención de un joven afectado.

Expediente 1063/2012/39

Departamento de Seguridad

- **Resolución del Ararteko, de 28 de septiembre de 2012**, por la que se recomiendan criterios en materia de vigilancia de las personas presas que reciban atención hospitalaria extrapenitenciaria, con el fin de preservar su derecho a la intimidad.

Expediente 1142/2012/32

B) ADMINISTRACIÓN FORAL**DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA****Departamento de Servicios Sociales**

- **Resolución del Ararteko, de 19 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda que, como tutora legal del menor (...), ejecute las obligaciones inherentes a su tutela y atención integral sin excepciones, incluidas las conducentes a su regularización administrativa.

Expediente 1999/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 19 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Álava que, como tutora legal del menor (...), realice con carácter urgente consulta a la Fiscalía Provincial de Álava ante la discrepancia observada entre la edad determinada en el decreto de fiscalía y la fecha de nacimiento consignada en el pasaporte expedido con posterioridad por la Embajada de Camerún en Madrid.

Expediente 2005/2013/QC

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA**Departamento de Agricultura**

- **Resolución del Ararteko, de 27 de noviembre de 2012**, por la que se le sugiere que promueva la concertación de un plan de control de la población de gaviotas urbanas.

Expediente 1751/2012/23

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA**Departamento de Cultura, Juventud y Deporte**

- **Resolución del Ararteko, de 19 de junio de 2013**, por la que se le recomienda la adopción de medidas para que en los espacios públicos para la práctica del fútbol, y en especial en la playa de La Concha, se disputen competiciones masculinas y femeninas con criterios de igualdad.

Expediente 506/2013/QC

C) ADMINISTRACIÓN LOCAL**AYUNTAMIENTOS DE ÁLAVA****Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz**

- **Resolución del Ararteko, de 29 de junio de 2012**, por la que se le recomienda que adopte las medidas que sean precisas para garantizar el acceso universal al sistema de información de todos los usuarios del transporte, asegurándose de que las personas con discapacidad visual puedan, de una manera normalizada, autónoma y segura, hacer uso del servicio de transporte urbano de Vitoria-Gasteiz.

Expediente 2324/2011/17

- **Resolución del Ararteko, de 11 de septiembre de 2013**, por la que se le recomienda que dé respuesta a la petición formulada para inspeccionar el cumplimiento de la normativa de accesibilidad y las condiciones higiénico-sanitarias de un local.

Expediente 2396/2012/23

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA**Ayuntamiento de Berango**

- **Resolución del Ararteko, de 5 de julio de 2013**, por la que se le sugiere que adopte las medidas necesarias para evitar las molestias producidas por locales juveniles de ocio.

Expediente 1400/2012/28

Ayuntamiento de Elorrio

- **Resolución del Ararteko, de 3 de julio de 2013**, por la que se le recomienda que impulse las medidas necesarias para hacer cumplir las obligaciones de conservación, higiene y salubridad en un local particular.

Expediente 735/2013/QC

Ayuntamiento de Erandio

- **Resolución del Ararteko, de 31 de mayo de 2013**, por la que se le recomienda que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por el bar pub (...) así como por la plataforma que se instala en los alrededores de pub para la celebración de fiestas patronales.

Expediente 136/2013/QC

Ayuntamiento de Plentzia

- **Resolución del Ararteko, de 15 de julio de 2011**, por la que se le recomienda que revise, a la luz del principio de igualdad de mujeres y hombres, las láminas que se exponen permanentemente en la pasarela del puente Zubi Zuri de esa localidad, incorporando la perspectiva de género, y sustituyendo, en consecuencia, las fotografías y textos seleccionados por otros que reflejen de manera explícita la presencia de las mujeres en el devenir social, cultural y económico de la villa.

Expediente 1271/2010/30

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA

Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

- **Resolución del Ararteko, de 19 de junio de 2013**, por la que se le recomienda la adopción de medidas para que en los espacios públicos para la práctica del fútbol, y en especial en la playa de La Concha, se disputen competiciones masculinas y femeninas con criterios de igualdad.
Expediente 1760/2013/QC

Ayuntamiento de Hondarribia

- **Resolución del Ararteko, de 24 de julio de 2012**, por la que se le recomienda que corrija el número de registro de entrada asignado a la solicitud de Jaizkibel Konpainia, relativa a la organización del Alarde de Hondarribia de 2012, adaptándolo a la realidad de entrada en el Registro y primando en la ordenación de los actos festivos del próximo día 8 de septiembre, así como de los ensayos que preceden a dichos actos, a la solicitud formulada por Jaizkibel Konpainia respecto a otras.
Expediente 100/2012/30

Ayuntamiento de Legorreta

- **Resolución del Ararteko, de 17 de enero de 2013**, por la que se le recomienda que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por el bar (...) y que requiera a esta actividad, con la mayor brevedad posible, al cumplimiento de la legalidad medioambiental.
Expediente 656/2012/28

Ayuntamiento de Zumaia

- **Resolución del Ararteko, de 15 de abril de 2013**, por la que se le recomienda continuar con las medidas oportunas para verificar el cumplimiento de la normativa de control del ruido en una urbanización colindante con un polígono industrial.
Expediente 1950/2011/23

Ayuntamiento de Zumarraga

- **Resolución del Ararteko, de 1 de octubre de 2013**, por la que se recomienda le que adopte las medidas oportunas para solventar las humedades de un edificio de viviendas.
Expediente 2696/2012/29

D) OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS

Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Bizkaia

- **Resolución del Ararteko, de 28 de noviembre de 2012**, por la que se le recomienda que deje sin efecto el Acuerdo por el que denegó una solicitud de Justicia Gratuita, y dicte nueva resolución que reconozca este beneficio a la solicitante.
Expediente 1561/2012/32

2.

Recomendaciones y sugerencias no aceptadas

A) GOBIERNO VASCO

Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura

- **Resolución del Ararteko, de 15 de noviembre de 2012**, por la que se concluye un expediente de queja referido a una declaración de excedencia por incompatibilidad solicitada por una trabajadora del Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco.
Expediente 1285/2011/33
- **Resolución del Ararteko, de 27 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda que revise el tratamiento dado a la reclamación formulada por la promotora de la queja, candidata a sustituciones de Intérpretes de Lenguaje de Signos y compense a ésta con el reconocimiento de la puntuación correspondiente a los servicios que haya dejado de prestar debido a la falta de llamamientos.
Expediente 788/2013/QC

HABE

- **Resolución del Ararteko, de 18 de marzo de 2013**, por la que se le recomienda que en los expedientes de pruebas lingüísticas abra cauces para que el derecho de acceso a documentos se pueda realizar por medios electrónicos.
Expediente 1543/2012/18

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

- **Resolución del Ararteko, de 12 de noviembre de 2012**, por la que se le recomienda que los precios de los alquileres públicos regulados por la normativa anterior a la Orden de 3 de noviembre de 2010 se modulen para que resulten más asequibles, mediante la implantación de los mecanismos correctores oportunos en la actualización anual de sus rentas.
Expediente 1120/2011/34
- **Resolución del Ararteko, de 18 de febrero de 2013**, sobre el estado en el que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales debe restituir a las personas propietarias las viviendas incorporadas al "Programa de Vivienda Vacía" (Bizigune) una vez finalizado el arrendamiento de las mismas.
Expediente 884/2011/34
- **Resolución del Ararteko, de 7 de mayo de 2013**, por la que se le recomienda que reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por inexistencia de causa.
Expediente 1868/2012/43

Departamento de Salud

- **Resolución del Ararteko, de 25 de septiembre de 2013**, por la que se le recomienda que revise la denegación de financiación de un medicamento a una paciente que sufre la misma necesidad real que la contemplada en otra patología distinta para la que sí se financia.
Expediente 2161/2013/QC

B) ADMINISTRACIÓN FORAL**DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA****Departamento de Medio Ambiente y Urbanismo**

- **Resolución del Ararteko, de 19 de febrero de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Medio Ambiente de la Diputación Foral de Álava que valore el interés público de una edificación para el tratamiento temporal de una persona afectada por el síndrome de la Sensibilidad Química Múltiple en un terreno clasificado como suelo no urbanizable.
Expediente 1522/2012/23

Departamento de Servicios Sociales

- **Resolución del Ararteko, de 14 de noviembre de 2011**, por la que se le recomienda que acepte determinada documentación como acreditativa de cumplir con el requisito de la residencia efectiva.
Expediente 888/2011/43
- **Resolución del Ararteko, de 30 de marzo de 2012**, por la que se le recomienda que deje sin efecto la resolución por la que le suspendió a una persona el abono de las prestaciones económicas de la Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda y le reclama una deuda, y le reconozca a la misma el derecho al cobro de la cuantía que no ha percibido durante la suspensión.
Expediente 1577/2011/31
- **Resolución del Ararteko, de 30 de marzo de 2012**, por la que se le recomienda que deje sin efecto la suspensión del derecho a las prestaciones económicas de la Renta de Garantía de Ingresos y de la Prestación Complementaria de Vivienda a una persona y le reconozca el derecho al cobro de las cuantías que no ha percibido.
Expediente 2093/2011/31
- **Resolución del Ararteko, de 4 de junio de 2012**, por la que se le recomienda que deje sin efecto la resolución por la que le denegó a una persona su derecho a la prestación de la Renta de Garantía de Ingresos y se le conceda la misma.
Expediente 2269/2011/31
- **Resolución del Ararteko, de 17 de octubre de 2012**, por la que se le recomienda que acepte determinada documentación como acreditativa de cumplir con el requisito de la residencia efectiva.
Expediente 1153/2012/43

- **Resolución del Ararteko, de 27 de noviembre de 2012**, por la que se le recomienda que considere que en la vivienda de la solicitante de RGI había una única unidad de convivencia con un solo titular perceptor de la prestación. En consecuencia, que deje sin efecto la resolución denegatoria de la ayuda y que le reconozca el derecho a la prestación, si cumple el resto de requisitos.
Expediente 1920/2012/01
- **Resolución del Ararteko, de 10 de diciembre de 2012**, por la que se le recomienda que deje sin efectos una suspensión de prestaciones sociales y una deuda por cobro de cantidades percibidas indebidamente por graves defectos de forma.
Expediente 1165/2012/43

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA**Departamento de Acción Social**

- **Resolución del Ararteko, de 28 de noviembre de 2012**, por la que se le sugiere que mantenga, durante al menos doce meses, prorrogables por otros doce, la prestación de Renta de Garantía de Ingresos (RGI) a una unidad de convivencia diferenciada.
Expediente 2219/2011/46
- **Resolución del Ararteko, de 13 de marzo de 2013**, por la que se le recomienda que la donación económica recibida por una persona para la adquisición de su vivienda habitual no se compute como renta o ingreso, a efectos de la pensión no contributiva.
Expediente 610/2012/01

C) ADMINISTRACIÓN LOCAL**AYUNTAMIENTOS DE ÁLAVA****Ayuntamiento de Artziniega**

- **Resolución del Ararteko, de 8 de marzo de 2013**, por la que se le recomienda que tramite con la mayor diligencia el expediente relativo al denominado camino público de la Dehesa.
Expediente 748/2012/29

Ayuntamiento de Iruña Oka / Iruña de Oca

- **Resolución del Ararteko, de 11 de abril de 2013**, por la que se le recomienda que responda a la denuncia por infracción de la normativa ambiental en la actividad de lavado interior de cisternas de mercancías peligrosas.
Expediente 1590/2011/23

Ayuntamiento de Laguardia

- **Resolución del Ararteko, de 26 de junio de 2013**, por la que se le recomienda que dé respuesta a la denuncia por una instalación de un sistema de captación de energía solar en el tejado de la vivienda colindante.
Expediente 1784/2012/23

Ayuntamiento de Llodio

- **Resolución del Ararteko, de 23 de septiembre de 2013**, por la que se le recomienda que asuma las obligaciones derivadas del uso público sobre rasante de una propiedad privada.
Expediente 928/2011/29

Ayuntamiento de Ribera Alta

- **Resolución del Ararteko, de 19 de febrero de 2013**, por la que se le sugiere que, una vez valorada la declaración de utilidad pública de una edificación, resuelva la solicitud de licencia y, en su caso, promueva la reserva de suelo en su término municipal para la ubicación de equipamientos asistenciales para el colectivo afectado por el síndrome de Sensibilidad Química Múltiple.
Expediente 618/2013/QC

Ayuntamiento de Urkabustaiz

- **Resolución del Ararteko, de 22 de marzo de 2012**, por la que se le recomienda y recuerda que ha de requerir a su titular la legalización de una actividad clandestina y adoptar medidas cautelares de protección de los vecinos afectados.
Expediente 588/2008/28

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

- **Resolución del Ararteko, de 30 de agosto de 2013**, por la que se le recomienda que cumpla el contrato firmado y publique el catálogo de la exposición “.....”.
Expediente 2381/2012/29

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA

Ayuntamiento de Barakaldo

- **Resolución del Ararteko, de 27 de noviembre de 2012**, por la que se le sugiere que promueva la concertación de un plan de control de la población de gaviotas urbanas.
Expediente 2644/2012/23

Ayuntamiento de Elorrio

- **Resolución del Ararteko, de 5 de julio de 2013**, por la que se le recomienda que deje sin efecto una sanción por infracción de la normativa urbanística.
Expediente 144/2013/QC

Ayuntamiento de Gamiz-Fika

- **Resolución del Ararteko, de 14 de marzo de 2013**, por la que se le recomienda que facilite a un grupo municipal la información necesaria para el desarrollo de la labor municipal encomendada, así como que revise el nombramiento de personal de confianza.
Expediente 2250/2012/29

Ayuntamiento de Gatika

- **Resolución del Ararteko, de 6 de marzo de 2013**, por la que se le recomienda que autorice la grabación de los plenos por parte de los particulares.
Expediente 2446/2012/29

Ayuntamiento de Sestao

- **Resolución del Ararteko, de 15 de mayo de 2013**, por la que se le recomienda que reconozca la competencia de los decoradores y diseñadores de interior para la redacción y dirección de determinados proyectos.
Expediente 1766/2012/29
- **Resolución del Ararteko, de 6 de septiembre de 2013**, por la que se le recomienda que adecue a la legalidad algunas prácticas en materia de empadronamiento.
Expediente 182/2013/QC

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA

Ayuntamiento de Astigarraga

- **Resolución del Ararteko, de 5 de abril de 2013**, por la que se le recomienda que requiera al promotor de la actividad de (...) ubicada en el barrio de Ergobia para el cumplimiento de la legalidad medioambiental.
Expediente 2099/2011/23

Ayuntamiento de Azpeitia

- **Resolución del Ararteko, de 7 de febrero de 2012**, por la que se le recomienda que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por el bar (...) y que requiera a esta actividad al cumplimiento de la legalidad medioambiental.
Expediente 1347/2011/28
- **Resolución del Ararteko, de 23 de abril de 2012**, por la que se le recomienda que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por el bar (...) y que requiera a esta actividad al cumplimiento de la legalidad medioambiental.
Expediente 773/2011/28

Ayuntamiento de Lazkao

- **Resolución del Ararteko, de 25 de marzo de 2013**, por la que se le recomienda que revoque de oficio los recibos del IVTM correspondientes a los ejercicios 2009, 2010, 2011 y 2012 girados al reclamante, en relación con dos vehículos, ya que durante esos ejercicios no figuraba en los permisos de circulación de esos vehículos el municipio de Lazkao como domicilio de su titular.
Expediente 2332/2012/22

Ayuntamiento de Mutriku

- **Resolución del Ararteko, de 16 de enero de 2012**, por la que se le recomienda que ha de requerir a su titular la legalización de una actividad clandestina y adoptar medidas cautelares de protección de los vecinos afectados.
Expediente 1853/2011/28

- **Resolución del Ararteko, de 20 de marzo de 2012**, por la que se le recomienda que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por un establecimiento y que requiera a esta actividad el cumplimiento de la legalidad medioambiental.

Expediente 1515/2009/28

Ayuntamiento de Tolosa

- **Resolución del Ararteko, de 18 de junio de 2012**, por la que se le recomienda que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por la sociedad gastronómica (...) y que requiera a esta actividad el cumplimiento de la legalidad medioambiental.

Expediente 358/2012/28

Ayuntamiento de Zumarraga

- **Resolución del Ararteko, de 26 de febrero de 2013**, por la que se le recomienda que revoque la valoración remitida por exceso de aprovechamiento en una parcela y sus posteriores liquidaciones.

Expediente 1194/2012/23

3.

Recomendaciones y sugerencias pendientes

A) GOBIERNO VASCO

Departamento de Administración Pública y Justicia

- **Resolución del Ararteko, de 29 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda la adopción de diversas medidas para mejorar la atención a las personas usuarias de la Administración de Justicia.

Expediente 1916/2013/QC

Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad

- **Resolución del Ararteko, de 19 de noviembre de 2012**, sobre la intervención de las administraciones públicas vascas en el proyecto de exploración y posterior extracción de hidrocarburos en el yacimiento Gran Enara mediante el sistema de fracturación hidráulica.

Expediente 74/2011/230

- **Resolución del Ararteko, de 17 de septiembre de 2013**, por la que se le sugiere que continúe con el control de la actividad de lavado interior de cisternas de mercancías peligrosas.

Expediente 1086/2013/QC

Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura

- **Resolución del Ararteko, de 28 de mayo de 2013**, por la que se le recomienda que reconsidere la situación de unos docentes de la Escuela de Arte y Superior de Diseño "Vitoria-Gasteiz"

Expediente 2684/2012/20

- **Resolución del Ararteko, de 27 de noviembre de 2013**, por la que se formula una recomendación en relación con una actuación del Registro de Entidades Deportivas de Euskadi.

Expediente 2299/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 19 de diciembre de 2013**, por la que se le recomienda que incoe el expediente de calificación de bien de interés cultural para el edificio Bellas Artes en Donostia-San Sebastián.

Expediente 2805/2013/QC

Departamento de Empleo y Asuntos Sociales

- **Resolución del Ararteko, de 10 de enero de 2013**, por la que se le recomienda que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos por error en la motivación.

Expediente 1894/2012/43

- **Resolución del Ararteko, de 20 de febrero de 2013**, por la que se le recomienda la reanudación de una Renta de Garantía de Ingresos, con abono de las cuantías adeudadas por parte de Lanbide.

Expediente 2228/2012/43

- **Resolución del Ararteko, de 27 de febrero de 2013**, por la que se le recomienda que reconsidere una suspensión de Renta de Garantía de Ingresos por falta de motivación.

Expediente 1064/2012/43

- **Resolución del Ararteko, de 16 de abril de 2013**, por la que se le recomienda que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos (RGI).

Expediente 2333/2012/43

- **Resolución del Ararteko, de 30 de abril de 2013**, por la que se le recomienda a Lanbide que resuelva expresamente una solicitud de subvención para promoción de empleo autónomo.

Expediente 889/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 13 de junio de 2013**, por la que se le recomienda que deje sin efectos la resolución de suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda adoptada por la vía de hecho.

Expediente 2887/2012/43

- **Resolución del Ararteko, de 4 de julio de 2013**, por la que se le recomienda que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 2209/2012/43

- **Resolución del Ararteko, de 30 de julio de 2013**, por la que se le recomienda que deje sin efectos la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda por ausencia de motivo para ello.

Expediente 2537/2012/43

- **Resolución del Ararteko, de 23 de agosto de 2013**, por la que se le recomienda que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por graves defectos de forma que han generado una situación de indefensión.

Expediente 544/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 27 de agosto de 2013**, por la que se le recomienda que, en relación con un expediente de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda, retrotraiga dicho expediente a la fecha en la que se produjo un posible incumplimiento de una obligación para así posibilitar la presentación de alegaciones, todo ello por vicios en la motivación y graves inobservancias de las normas de procedimiento.

Expediente 162/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 27 de agosto de 2013**, por la que se le recomienda que reanude una RGI suspendida cautelarmente y notifique este tipo de medida cautelar con carácter general.

Expediente 1291/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 9 de septiembre de 2013**, por la que se le recomienda que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda por ausencia de motivo para ello.

Expediente 1112/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 12 de septiembre de 2013**, por la que se le recomienda que reanude una Renta de Garantía de Ingresos, al margen de la incoación de un procedimiento de revisión de oficio.

Expediente 1318/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 10 de octubre de 2013**, por la que se le recomienda que deje sin efectos la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos por inexistencia de causa.

Expediente 2707/2012/43

- **Resolución del Ararteko, de 14 de octubre de 2013**, por la que se le recomienda que deje sin efectos una extinción de Renta de Garantía de Ingresos por error en la motivación.

Expediente 1450/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 15 de octubre de 2013**, por la que se le recomienda que reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por pérdida del requisito de la residencia efectiva, al no haberse producido ésta.

Expediente 2835/2012/43

- **Resolución del Ararteko, de 31 de octubre de 2013**, por la que se le recomienda dejar sin efecto una resolución denegatoria de prestaciones y retrotraer las actuaciones al momento de presentación por el interesado de la documentación requerida, con el consiguiente abono de los atrasos correspondientes.

Expediente 1999/2012/39

- **Resolución del Ararteko, de 26 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda que revise la resolución de baja en el Registro de Solicitantes de la reclamante al no haber quedado acreditada su renuncia a la adjudicación de una vivienda de protección oficial.

Expediente 2159/2012/34

- **Resolución del Ararteko, de 5 de diciembre de 2013**, por la que se le recomienda que deje sin efectos la suspensión de una RGI, así como la de su correspondiente PCV, por inexistencia de motivos e inobservancia de las normas de procedimiento.

Expediente 2038/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 10 de diciembre de 2013**, por la que se le recomienda que se retrotraiga el expediente al momento en que denegó la renovación del derecho a una RGI.

Expediente 2115/2013/QC

Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial

- **Resolución del Ararteko, de 19 de noviembre de 2012**, sobre la intervención de las administraciones públicas vascas en el proyecto de exploración y posterior extracción de hidrocarburos en el yacimiento Gran Enara mediante el sistema de fracturación hidráulica.

Expediente 74/2011/230

- **Resolución del Ararteko, de 23 de septiembre de 2013**, sobre la respuesta dada por el Departamento de Medio Ambiente a una solicitud de información ambiental.

Expediente 1943/2013/QC

Departamento de Salud

- **Resolución del Ararteko, de 11 de junio de 2013**, por la que se concluye la actuación relativa a la queja promovida por la Asociación Módulo de Asistencia Psicosocial de Cruces y tres personas usuarias, con motivo de la no renovación del Convenio de Colaboración suscrito por la Administración sanitaria vasca con dicha asociación, lo cual podría suponer el cierre del módulo, y se recomienda al Departamento de Salud el impulso de una serie de medidas de mejora.

Expediente 1436/2012/39

Osakidetza-SVS

- **Resolución del Ararteko, de 16 de octubre de 2013**, por la que se concluye su actuación en el expediente de queja 1541/2012/39 en el que una ciudadana denunciaba la posible vulneración de sus derechos con ocasión de su ingreso no voluntario en el Servicio de Psiquiatría del Hospital de Santiago (Vitoria-Gasteiz) y se recomienda a la administración sanitaria la adopción de una serie de medidas.

Expediente 1541/2012/39

- **Resolución del Ararteko, de 5 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda que se revisen los criterios que han servido de base para resolver una petición de acceso a la documentación clínica de una persona fallecida.

Expediente 513/2013/QC

- **Resolución del Ararteko, de 5 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda que se revisen los criterios que han servido de base para resolver una petición de acceso a la documentación clínica de una persona fallecida. *Expediente 1056/2013/QC*
- **Resolución del Ararteko, de 10 de diciembre de 2013**, por la que se le recomienda que se revise la factura emitida a una paciente asegurada. *Expediente 2415/2013/QC*

B) ADMINISTRACIÓN FORAL

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Departamento de Acción Social

- **Resolución del Ararteko, de 10 de junio de 2013**, por la que se le recomienda que, como tutora legal del menor (...), lo defienda formulando el recurso contencioso-administrativo frente a la denegación de renovación de la autorización de residencia. *Expediente 1389/2013/QC*
- **Resolución del Ararteko, de 18 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda que cumpla con los requisitos materiales y funcionales exigidos por la normativa reguladora en el centro para infancia en situación de desprotección El Vivero y articule programas de apoyo y de emancipación no excluyentes que tengan por objeto la inclusión social y la capacitación laboral de sus jóvenes residentes. *Expediente 2384/2013/QC*

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

Departamento de Cultura, Juventud y Deporte

- **Resolución del Ararteko, de 22 de abril de 2013**, por la que se le recomiendan, medidas ante la inexistencia de una liga femenina "de rendimiento" para deportistas de categoría alevín en el Programa de Deporte Escolar. *Expediente 2606/2012/32*

Departamento de Política Social

- **Resolución del Ararteko, de 27 de septiembre de 2013**, por la que se concluye su actuación en el expediente de queja 106/2012/39 en el que una ciudadana denunciaba la falta de diligencia de los servicios de inspección de centros residenciales para personas mayores de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y se sugiere a estos la adopción de una serie de medidas. *Expediente 106/2012/39*

C) ADMINISTRACIÓN LOCAL

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ÁLAVA

Junta Administrativa de Menagarai-Beotegi

- **Resolución del Ararteko, de 25 de septiembre de 2013**, por la que se le recomienda la entrega del informe grafológico realizado sobre la firma de una vecina del Concejo. *Expediente 2702/2012/29*

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA

Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano

- **Resolución del Ararteko, de 5 de marzo de 2013**, por la que se le recomienda que dé respuesta a los escritos presentados exigiendo el control municipal por unas obras realizadas en el municipio. *Expediente 558/2013/QC*

Ayuntamiento de Areatza

- **Resolución del Ararteko, de 8 de abril de 2013**, por la que se le recomienda que revise varios recibos girados en concepto de Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) al titular de una furgoneta y que anule la previsión recogida en el art. 6.2.a) de la Ordenanza fiscal municipal que regula este impuesto. *Expediente 1836/2011/22*

Ayuntamiento de Bilbao

- **Resolución del Ararteko, de 9 de diciembre de 2013**, por la que se le recomienda que intervenga ante la situación de insalubridad de una vivienda. *Expediente 2707/2013/QC*
- **Resolución del Ararteko, de 11 de diciembre de 2013**, por la que se concluye su actuación en una queja relativa al desalojo por la Policía Municipal de Bilbao de varios edificios abandonados en los que pernoctaban personas de origen extranjero sin hogar. *Expediente 141/2013/QC*

Ayuntamiento de Erandio

- **Resolución del Ararteko, de 18 de abril de 2013**, por la que se le recomienda que tramite las denuncias presentadas exigiendo el control municipal por unas obras realizadas en suelo no urbanizable. *Expediente 1133/2013/QC*

Ayuntamiento de Santurtzi

- **Resolución del Ararteko, de 19 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda la retirada inmediata de la instalación de una terraza sin la debida autorización. *Expediente 2053/2012/29*

Ayuntamiento de Sestao

- **Resolución del Ararteko, de 21 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda que empadrona al reclamante y su familia en el domicilio donde efectivamente residen.
Expediente 2202/2013/QC

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA

Ayuntamiento de Azkoitia

- **Resolución del Ararteko, de 11 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda que revoque de oficio las liquidaciones giradas al reclamante en concepto de tasa 01.a) cementerio, y que elimine dicha tarifa de su ordenanza.
Expediente 2095/2012/22

Ayuntamiento de Deba

- **Resolución del Ararteko, de 9 de diciembre 2013**, por la que se le recomienda que tramite y resuelva la denuncia urbanística presentada por las obras y usos urbanísticos llevados a cabo en la primera planta de un inmueble.
Expediente 2118/2013/QC

Ayuntamiento de Errenteria

- **Resolución del Ararteko, de 5 de diciembre de 2013**, por la que se le recomienda que revise el condicionante impuesto en la licencia urbanística para el cierre de un camino privado.
Expediente 1406/2013/QC

Ayuntamiento de Lasarte-Oria

- **Resolución del Ararteko, de 13 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda que adopte determinadas medidas de accesibilidad en el polideportivo municipal.
Expediente 1102/2013/QC

D) OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS

UPV/EHU

- **Resolución del Ararteko, de 29 de noviembre de 2013**, por la que se le recomienda que propicie la modificación del artículo 32.4 del II Convenio Colectivo del personal laboral docente e investigador de la Universidad del País Vasco.
Expediente 621/2013/QC



Anexos



anexo 1.

Resoluciones dictadas

Resoluciones dictadas

- **Resolución del Ararteko de 10 de enero de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos por error en la motivación.
- **Resolución del Ararteko de 14 de enero de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos por error grave en la motivación.
- **Resolución del Ararteko de 17 de enero de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Legorreta que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por el bar (...) y que requiera a esta actividad, con la mayor brevedad posible, al cumplimiento de la legalidad medioambiental.
- **Resolución del Ararteko de 18 de febrero de 2013**, sobre el estado en el que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales debe restituir a las personas propietarias las viviendas incorporadas al «Programa de Vivienda Vacía» (Bizigune) una vez finalizado el arrendamiento de las mismas.
- **Resolución del Ararteko de 19 de febrero de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Medio Ambiente de la Diputación Foral de Álava que valore el interés público de una edificación para el tratamiento temporal de una persona afectada por el síndrome de la Sensibilidad Química Múltiple en un terreno clasificado como suelo no urbanizable y por la que se sugiere al Ayuntamiento de Ribera Alta que, una vez valorada la declaración de utilidad pública en los términos señalados, resuelva la solicitud de licencia y, en su caso, promueva la reserva de suelo en su término municipal para la ubicación de equipamientos asistenciales para este colectivo.
- **Resolución del Ararteko de 20 de febrero de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales la reanudación de una Renta de Garantía de Ingresos, con abono de las cuantías adeudadas por parte de Lanbide.
- **Resolución del Ararteko de 25 de febrero de 2013**, sobre el seguimiento del control de la calidad de las aguas de abastecimiento urbano procedente del pantano de Oiola tras el incidente de noviembre de 2012.
- **Resolución del Ararteko de 26 de febrero de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Zumarraga que revoque la valoración remitida por exceso de aprovechamiento en una parcela y sus posteriores liquidaciones.
- **Resolución del Ararteko de 27 de febrero de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que reconsidere una suspensión de Renta de Garantía de Ingresos por falta de motivación.
- **Resolución del Ararteko de 1 de marzo de 2013**, sobre el estado en el que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales debe restituir a las personas propietarias las viviendas incorporadas al «Programa de Vivienda Vacía» (Bizigune) una vez finalizado el arrendamiento de las mismas.
- **Resolución del Ararteko de 4 de marzo de 2013**, por la que se concluyen dos expedientes de oficio iniciados con motivo de las actuaciones de atención policial seguidas en el caso de dos mujeres víctimas de violencia de género, fallecidas como resultado de la violenta agresión perpetrada por sus ex parejas.
- **Resolución del Ararteko de 5 de marzo de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano que dé respuesta a los escritos presentados exigiendo el control municipal por unas obras realizadas en el municipio.

- **Resolución del Ararteko de 6 de marzo de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Gatika que autorice la grabación de los plenos por parte de los particulares.
- **Resolución del Ararteko de 8 de marzo de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Artziniega para que tramite con la mayor diligencia el expediente relativo al denominado camino público de la Dehesa.
- **Resolución del Ararteko de 13 de marzo de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia que la donación económica recibida por una persona para la adquisición de su vivienda habitual no se compute como renta o ingreso, a efectos de la pensión no contributiva.
- **Resolución del Ararteko de 14 de marzo de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Gamiz-Fika para que facilite a un grupo municipal la información necesaria para el desarrollo de la labor municipal encomendada, así como que revise el nombramiento de personal de confianza.
- **Resolución del Ararteko de 18 de marzo de 2013**, por la que se recomienda a HABE que en los expedientes de pruebas lingüísticas abra cauces para que el derecho de acceso a documentos se pueda realizar por medios electrónicos.
- **Resolución del Ararteko de 18 de marzo de 2013**, por la que se concluye la actuación relativa a la falta de empadronamiento por parte del Ayuntamiento de Asteasu.
- **Resolución del Ararteko de 25 de marzo de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Lazkao que revoque de oficio los recibos del IVTM correspondientes a los ejercicios 2009, 2010, 2011 y 2012 girados al reclamante, en relación con dos vehículos, ya que durante esos ejercicios no figuraba en los permisos de circulación de esos vehículos el municipio de Lazkao como domicilio de su titular.
- **Resolución del Ararteko de 4 de abril de 2013**, sobre la obligación de los centros escolares de disponer de un sistema de conexión mediante redes wifi para desarrollar el programa educativo Eskola 2.0 que promueve el Departamento de Educación.
- **Resolución del Ararteko de 5 de abril de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Astigarraga que requiera al promotor de la actividad de (...) ubicada en el barrio de Ergobia para el cumplimiento de la legalidad medioambiental.
- **Resolución del Ararteko de 8 de abril de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Areatza, que revise varios recibos girados en concepto de Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) al titular de una furgoneta y que anule la previsión recogida en el art. 6.2.a) de la Ordenanza fiscal municipal que regula este impuesto.
- **Resolución del Ararteko de 11 de abril de 2013**, por la que se sugiere al Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia que deje sin efecto la reclamación de prestaciones en concepto de Renta de Garantía de Ingresos a una persona.
- **Resolución del Ararteko de 11 de abril de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Iruña de Oca que responda a la denuncia por infracción de la normativa ambiental en la actividad de lavado interior de cisternas de mercancías peligrosas.
- **Resolución del Ararteko de 15 de abril de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Zumaia continuar con las medidas oportunas para verificar el cumplimiento de la normativa de control del ruido en una urbanización colindante con un polígono industrial.
- **Resolución del Ararteko de 16 de abril de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco (Lanbide) que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos (RGI).
- **Resolución del Ararteko de 18 de abril de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Erandio que tramite las denuncias presentadas exigiendo el control municipal por unas obras realizadas en suelo no urbanizable.
- **Resolución del Ararteko de 22 de abril de 2013**, por la que se recomiendan al Departamento de Cultura, Juventud y Deporte de la Diputación Foral de Gipuzkoa, medidas ante la inexistencia de una liga femenina «de rendimiento» para deportistas de categoría alevín en el Programa de Deporte Escolar.
- **Resolución del Ararteko de 24 de abril de 2013**, por la que se concluye una actuación relativa al desalojo de personas extranjeras en el edificio situado en el barrio de Basurto propiedad de Funespaña.
- **Resolución del Ararteko de 30 de abril de 2013**, por la que se recomienda a LANBIDE que resuelva expresamente una solicitud de subvención para promoción de empleo autónomo.
- **Resolución del Ararteko de 6 de mayo de 2013**, por la que se concluye la actuación relativa a la implantación del sistema de recogida de residuos denominado puerta a puerta (PaP) en el municipio de Legazpi.
- **Resolución del Ararteko de 7 de mayo de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por inexistencia de causa.
- **Resolución del Ararteko de 9 de mayo**, por la que se concluye la actuación relativa a diversos supuestos relativos a la inscripción y/o variación de los datos en el padrón de habitantes del Ayuntamiento de Bilbao.
- **Resolución del Ararteko de 15 de mayo de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Sestao que reconozca la competencia de los decoradores y diseñadores de interior para la redacción y dirección de determinados proyectos.
- **Resolución del Ararteko de 23 de mayo de 2013**, por la que se concluye la actuación de oficio iniciada en relación con la supuesta difusión no consentida de fotos y vídeos íntimos a través de Internet.

- **Resolución del Ararteko de 31 de mayo de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Erandio que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por el bar pub (...) así como por la plataforma que se instala en los alrededores de pub para la celebración de fiestas patronales.
- **Resolución del Ararteko de 10 de junio de 2013**, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Bizkaia que, como tutora legal del menor (...), lo defienda formulando el recurso contencioso-administrativo frente a la denegación de renovación de la autorización de residencia.
- **Resolución del Ararteko de 11 de junio de 2013**, por la que se concluye la actuación relativa a la queja promovida por la Asociación Módulo de Asistencia Psicosocial de Cruces y tres personas usuarias, con motivo de la no renovación del Convenio de Colaboración suscrito por la Administración sanitaria vasca con dicha asociación, lo cual podría suponer el cierre del módulo, y se recomienda al Departamento de Salud el impulso de una serie de medidas de mejora.
- **Resolución del Ararteko de 12 de junio de 2013**, por la que se da respuesta a las quejas sobre comercialización de las aportaciones financieras subordinadas de Eroski y Fagor.
- **Resolución del Ararteko de 13 de junio de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que deje sin efectos la resolución de suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda adoptada por la vía de hecho.
- **Resolución del Ararteko de 19 de junio de 2013**, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Gipuzkoa y al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián la adopción de medidas para que en los espacios públicos para la práctica del fútbol, y en especial en la playa de La Concha, se disputen competiciones masculinas y femeninas con criterios de igualdad.
- **Resolución del Ararteko de 26 de junio de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Laguardia que dé respuesta a la denuncia por una instalación de un sistema de captación de energía solar en el tejado de la vivienda colindante.
- **Resolución del Ararteko de 27 de junio de 2013**, por la que se concluye la actuación realizada en relación con un concurso oposición convocado por el Ayuntamiento de Getxo para la provisión de plazas de periodista.
- **Resolución del Ararteko de 3 de julio de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Elorrio que impulse las medidas necesarias para hacer cumplir las obligaciones de conservación, higiene y salubridad en un local particular.
- **Resolución del Ararteko de 4 de julio de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos.
- **Resolución del Ararteko de 5 de julio de 2013**, por la que se sugiere al Ayuntamiento de Berango que adopte las medidas necesarias para evitar las molestias producidas por locales juveniles de ocio.
- **Resolución del Ararteko de 5 de julio de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Elorrio que deje sin efecto una sanción por infracción de la normativa urbanística.
- **Resolución del Ararteko de 18 de julio de 2013**, por la que se concluye la actuación relativa a las quejas presentadas por los usuarios y usuarias del sistema de transporte público de Vitoria-Gasteiz con motivo de la falta de información sobre la caducidad de la tarjeta BAT.
- **Resolución del Ararteko de 30 de julio de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que deje sin efectos la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda por ausencia de motivo para ello.
- **Resolución del Ararteko de 13 de agosto de 2013**, sobre la propuesta del Ayuntamiento de Bilbao de destinar el parque Europa como espacio de conciertos durante la Aste Nagusia.
- **Resolución del Ararteko de 23 de agosto de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por graves defectos de forma que han generado una situación de indefensión.
- **Resolución del Ararteko de 27 de agosto de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco para que reanude una RGI suspendida cautelarmente y notifique este tipo de medida cautelar con carácter general.
- **Resolución del Ararteko de 27 de agosto de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que, en relación con un expediente de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda, retrotraiga dicho expediente a la fecha en la que se produjo un posible incumplimiento de una obligación para así posibilitar la presentación de alegaciones, todo ello por vicios en la motivación y graves inobservancias de las normas de procedimiento.
- **Resolución del Ararteko de 30 de agosto de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que cumpla el contrato firmado y publique el catálogo de la exposición «.....».
- **Resolución del Ararteko de 6 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Sestao que adecue a la legalidad algunas prácticas en materia de empadronamiento.
- **Resolución del Ararteko de 9 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda por ausencia de motivo para ello.

- **Resolución del Ararteko de 9 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, que conceda la Renta de Garantía de Ingresos a una solicitante que reúne todos los requisitos contemplados en las normas de aplicación.
- **Resolución del Ararteko de 11 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Vitoria/Gasteiz que dé respuesta a la petición formulada para inspeccionar el cumplimiento de la normativa de accesibilidad y las condiciones higiénico-sanitarias de un local.
- **Resolución del Ararteko de 12 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, que reanude una Renta de Garantía de Ingresos, al margen de la incoación de un procedimiento de revisión de oficio.
- **Resolución del Ararteko de 12 de septiembre de 2013**, por la que concluye nuestra intervención en relación con una queja planteada por el desacuerdo de un grupo de vecinos y vecinas con el proyecto de obras municipales para la creación de un área de ocio y una conexión entre Kukularra y Altzaga en el municipio de Erandio.
- **Resolución del Ararteko de 17 de septiembre de 2013**, por la que se sugiere al Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco que continúe con el control de la actividad de lavado interior de cisternas de mercancías peligrosas.
- **Resolución del Ararteko de 19 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Álava que, como tutora legal del menor (...), ejecute las obligaciones inherentes a su tutela y atención integral sin excepciones, incluidas las conducentes a su regularización administrativa.
- **Resolución del Ararteko de 19 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Álava que, como tutora legal del menor (...), realice con carácter urgente consulta a la Fiscalía Provincial de Álava ante la discrepancia observada entre la edad determinada en el decreto de fiscalía y la fecha de nacimiento consignada en el pasaporte expedido con posterioridad por la Embajada de Camerún en Madrid.
- **Resolución del Ararteko de 19 de septiembre de 2013**, por la que se concluye su actuación en una queja en la que se denunciaba el estado de la atención y asistencia a las mujeres víctimas de violencia de género tras la desaparición de la DAVVG (Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género).
- **Resolución del Ararteko de 23 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Llodio que asuma las obligaciones derivadas del uso público sobre rasante de una propiedad privada.
- **Resolución del Ararteko de 23 de septiembre de 2013**, sobre la respuesta dada por el Departamento de Medio Ambiente a una solicitud de información ambiental.
- **Resolución del Ararteko de 25 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda a la Junta Administrativa de Menagarai-Beotegi la entrega del informe grafológico realizado sobre la firma de una vecina del Concejo.
- **Resolución del Ararteko de 25 de septiembre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Salud que revise la denegación de financiación de un medicamento a una paciente que sufre la misma necesidad real que la contemplada en otra patología distinta para la que sí se financia.
- **Resolución del Ararteko de 27 de septiembre de 2013**, por la que se concluye su actuación en el expediente de queja 106/2012/39 en el que una ciudadana denunciaba la falta de diligencia de los servicios de inspección de centros residenciales para personas mayores de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y se sugiere a estos la adopción de una serie de medidas.
- **Resolución del Ararteko de 1 de octubre de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Zumarraga que adopte las medidas oportunas para solventar las humedades de un edificio de viviendas.
- **Resolución del Ararteko de 7 de octubre de 2013**, por la que se concluye su actuación en una queja en la que se denunciaba que un atestado de la Policía Municipal de Bilbao no había reflejado debidamente los hechos que motivaron su instrucción.
- **Resolución del Ararteko de 8 de octubre de 2013**, por la que se concluye el expediente iniciado sobre la facturación de la asistencia sanitaria urgente a personas que pudieran tener derecho a recibirla gratuitamente.
- **Resolución del Ararteko de 8 de octubre de 2013**, por la que concluye nuestra intervención en relación con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Laguardia a una denuncia por la realización de unas obras en una parcela colindante.
- **Resolución del Ararteko de 10 de octubre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que deje sin efectos la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos por inexistencia de causa.
- **Resolución del Ararteko de 14 de octubre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que deje sin efectos una extinción de Renta de Garantía de Ingresos por error en la motivación.
- **Resolución del Ararteko de 15 de octubre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por pérdida del requisito de la residencia efectiva, al no haberse producido ésta.
- **Resolución del Ararteko de 16 de octubre de 2013**, por la que se concluye su actuación en el expediente de queja 1541/2012/39 en el que una ciudadana denunciaba la posible vulneración de sus derechos con ocasión de su ingreso no voluntario en el Servicio de Psiquiatría del Hospital de Santiago (Vitoria-Gasteiz) y se recomienda a la administración sanitaria la adopción de una serie de medidas.

- **Resolución del Ararteko de 28 de octubre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura que revise la decisión adoptada con respecto a una solicitud de admisión formulada en el proceso de admisión del alumnado convocado para el curso académico 2013-2014.
- **Resolución del Ararteko de 31 de octubre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco dejar sin efecto una resolución denegatoria de prestaciones y retrotraer las actuaciones al momento de presentación por el interesado de la documentación requerida, con el consiguiente abono de los atrasos correspondientes.
- **Resolución del Ararteko de 5 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda a Osakidetza que se revisen los criterios que han servido de base para resolver una petición de acceso a la documentación clínica de una persona fallecida.
- **Resolución del Ararteko de 5 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda que se revisen los criterios que han servido de base para resolver una petición de acceso a la documentación clínica de una persona fallecida.
- **Resolución del Ararteko de 7 de noviembre de 2013**, por la que se concluye el expediente de queja que tiene por motivo la actuación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz frente a la reclamación de una persona por ejercicio abusivo y discriminatorio del derecho de admisión en un establecimiento privado abierto al público.
- **Resolución del Ararteko de 11 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Azkoitia que revoque de oficio las liquidaciones giradas al reclamante en concepto de tasa 01.a) cementerio, y que elimine dicha tarifa de su ordenanza.
- **Resolución del Ararteko de 13 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Lasarte-Oria que adopte determinadas medidas de accesibilidad en el polideportivo municipal.
- **Resolución del Ararteko de 18 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Bizkaia que cumpla con los requisitos materiales y funcionales exigidos por la normativa reguladora en el centro para infancia en situación de desprotección El Vivero y articule programas de apoyo y de emancipación no excluyentes que tengan por objeto la inclusión social y la capacitación laboral de sus jóvenes residentes.
- **Resolución del Ararteko de 19 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Santurtzi la retirada inmediata de la instalación de una terraza sin la debida autorización.
- **Resolución del Ararteko de 21 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Sestao que empadrona al reclamante y su familia en el domicilio donde efectivamente residen.
- **Resolución del Ararteko de 26 de noviembre de 2013**, por la que pone fin a su actuación en la queja promovida por candidatas y candidatos a sustituciones docentes que, tras haber superado un curso de especialización para el profesorado de educación primaria homologado por el anterior Departamento de Educación, Universidades e Investigación, han visto denegada su solicitud de inclusión en las especialidades de pedagogía terapéutica y de lengua extranjera inglés dentro del proceso de reba-reclamación anual anunciado en abril de 2013 (referencia nº 2279/2013/20).
- **Resolución del Ararteko de 26 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la resolución de baja en el Registro de Solicitantes de la reclamante al no haber quedado acreditada su renuncia a la adjudicación de una vivienda de protección oficial.
- **Resolución del Ararteko de 27 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura que revise el tratamiento dado a la reclamación formulada por la promotora de la queja, candidata a sustituciones de Intérpretes de Lenguaje de Signos y compense a ésta con el reconocimiento de la puntuación correspondiente a los servicios que haya dejado de prestar debido a la falta de llamamientos.
- **Resolución del Ararteko de 27 de noviembre de 2013**, por la que se pone fin a una actuación relativa al permiso para atender el cuidado de un familiar de primer grado por razones de enfermedad grave (expediente de queja nº 197/2013/20).
- **Resolución del Ararteko de 27 de noviembre de 2013**, por la que se formula una recomendación al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco en relación con una actuación del Registro de Entidades Deportivas de Euskadi.
- **Resolución del Ararteko de 29 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco la adopción de diversas medidas para mejorar la atención a las personas usuarias de la Administración de Justicia.
- **Resolución del Ararteko de 29 de noviembre de 2013**, por la que se recomienda a la UPV/EHU que propicie la modificación del artículo 32.4 del II Convenio Colectivo del personal laboral docente e investigador de la Universidad del País Vasco.
- **Resolución del Ararteko de 5 de diciembre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que deje sin efectos la suspensión de una RGI, así como la de su correspondiente PCV, por inexistencia de motivos e inobservancia de las normas de procedimiento.
- **Resolución del Ararteko, de 5 de diciembre de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Errenteria que revise el condicionante impuesto en la licencia urbanística para el cierre de un camino privado.
- **Resolución del Ararteko de 9 de diciembre de 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que intervenga ante la situación de insalubridad de una vivienda.

- **Resolución del Ararteko, de 9 de diciembre 2013**, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Deba que tramite y resuelva la denuncia urbanística presentada por las obras y usos urbanísticos llevados a cabo en la primera planta de un inmueble.
- **Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2013**, por la que se recomienda a Lanbide que se retrotraiga el expediente al momento en que denegó la renovación del derecho a una RGI.
- **Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2013**, por la que se recomienda que se revise la factura emitida a una paciente asegurada.
- **Resolución del Ararteko de 11 de diciembre de 2013**, por la que se concluye su actuación en una queja relativa al desalojo por la Policía Municipal de Bilbao de varios

edificios abandonados en los que pernoctaban personas de origen extranjero sin hogar.

- **Resolución del Ararteko de 12 de diciembre de 2013**, sobre el control municipal de varias instalaciones de estaciones bases de telefonía móvil en el término municipal de Donostia-San Sebastián.
- **Resolución del Ararteko de 19 de diciembre de 2013**, por la que se recomienda al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura que incoe el expediente de calificación de bien de interés cultural para el edificio Bellas Artes en Donostia-San Sebastián.
- **Resolución del Ararteko de 26 de diciembre de 2013**, por la que se concluye un expediente de queja sobre la tramitación administrativa seguida para la autorización de un parque eólico y sobre el impulso del consenso social en torno a la energía eólica.

Índice de Gráficos y Tablas

Índice de gráficos y tablas

Índice de Gráficos

(Gráfico 1) Quejas planteadas al Ararteko en 2013	20	(Gráfico 13) Situación de los expedientes de queja.....	30
(Gráfico 2) Total de actuaciones del Ararteko en 2013.....	20	(Gráfico 14) Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes.....	31
(Gráfico 3) Comparativa de actuaciones anuales	21	(Gráfico 15) Distribución de las quejas según la lengua utilizada.....	32
(Gráfico 4) Número de quejas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa	21	(Gráfico 16) Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía	32
(Gráfico 5) Evolución del número de quejas escritas registradas (2000 - 2013)	22	(Gráfico 17) Características de las personas que han presentado quejas en las oficinas de atención directa	33
(Gráfico 6) Quejas escritas rechazadas y circunstancias.....	23	(Gráfico 18) ¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?.....	33
(Gráfico 7) Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas	25	(Gráfico 19) ¿Cómo valoraría la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía)...?..	34
(Gráfico 8) Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco).....	26	(Gráfico 20) ¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)	34
(Gráfico 9) Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las administraciones forales	26	(Gráfico 21) ¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?	34
(Gráfico 10) Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2000-2013)	28	(Gráfico 22) ¿Cómo valoraría usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?	34
(Gráfico 11) Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2000-2013).....	28	(Gráfico 23) ¿Cómo valoraría usted la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración pública?	35
(Gráfico 12) Expedientes de queja concluidos en 2013	29		

Índice de Tablas

(Tabla 1) Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko.....	21	(Tabla 5) Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales.....	27
(Tabla 2) Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación.....	24	(Tabla 6) Expedientes tramitados contra ayuntamientos de la Comunidad Autónoma.....	27
(Tabla 3) Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco).....	25	(Tabla 7) Expedientes tramitados contra la Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea	27
(Tabla 4) Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las diputaciones forales.....	26	(Tabla 8) Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio	29
		(Tabla 9) Distribución por áreas de los expedientes de oficio	30

Canexo 1.3.

Publicaciones del Ararteko

Publicaciones del Ararteko

Informes extraordinarios

- *Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza.* 1991.
- *Los psiquiátricos. Situación de los enfermos mentales en los hospitales psiquiátricos.* 1992.
- *Las residencias de tercera edad en la Comunidad Autónoma Vasca (1992-1993).* 1994.
- *Cinco años de la Institución del Ararteko en el País Vasco (1989-1994).* 1994.
- *Informe extraordinario sobre la asistencia no residencial a la tercera edad en la Comunidad Autónoma del País Vasco (1994-1995).* 1996.
- *Situación de las cárceles en el País Vasco.* 1996.
- *Atención a la infancia y a la adolescencia en situación de desprotección.* 1997.
- *Intervención con menores infractores.* 1998.
- *Protección de la calidad del agua en los embalses del sistema Zadorra.* 1999.
- *La situación de los servicios sociales de base en la CAPV.* 1999.
- *Atención comunitaria de la enfermedad mental.* 2000.
- *La respuesta a las necesidades educativas especiales en la CAPV.* 2001.
- *Situación de la población temporera en Álava.* 2002.
- *La integración laboral de las personas con discapacidad en la CAPV.* 2003.
- *Accesibilidad en edificios de uso público de la Comunidad Autónoma del País Vasco.* 2003.
- *Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV.* 2003.
- *Atención a personas mayores en la CAPV: servicio de asistencia domiciliaria, centros de día y centros residenciales.* 2005.
- *Situación de los menores extranjeros no acompañados en la CAPV.* 2005.
- *Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave.* 2006.
- *Convivencia y conflictos en los centros educativos.* 2006.
- *Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV.* 2007.
- *Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos.* 2008.
- *Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social.* 2008.
- *Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi.* 2009.
- *La transmisión de valores a menores.* 2009.
- *La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi.* 2009.
- *El papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia.* 2010.
- *La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco.* 2010.
- *Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV.* 2011.
- *Infancias vulnerables.* 2011.
- *La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV.* 2011.
- *E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi.* 2013.

Informes anuales

- Volúmenes: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013.

Recomendaciones

- *Recomendaciones* 2002, 2003, 2004.

Otras publicaciones

- *Normas de redacción / Idatz arauak*. 1992.
- *Tercera Conferencia Europea del Ombudsman. La importancia del Ombudsman regional*. 1993.
- *Dichos y hechos / Esanak eta eginak*. Juan San Martín, Ararteko. 1994.
- *XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo*. 2000.

Facsímiles

- *Jaquin-bide Iritarautia* - 1820. Texto manuscrito inédito, en euskara, sobre la Constitución de Cádiz, adaptado para la enseñanza. 1991.
- *La Instituta* de Gayo. 1992. (De la primera edición española, Madrid, 1845).
- *De indis insularis. De iure belli*. Fray Francisco de Vitoria, 1993. (De la primera edición en Lyon, 1557).
- *Cartas sobre la policía*. Valentín de Foronda, 1998. (De la 2ª edición en Pamplona, 1820).
- *Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias*. Miguel de Lardizábal y Uribe, 2000. (De la primera edición en Madrid, 1786).
- *Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma*. Manuel de Lardizábal y Uribe, 2001. (De la primera edición en Madrid, 1782).
- *Discursos inéditos*. Javier María de Munibe, 2002.
- *Catalin y otras voces de mujeres en el siglo XVIII*. Rita de Barrenechea y otras autoras. 2006.

Colección de Derechos Humanos «Padre Francisco de Vitoria» (trabajos becados)

- E. J. Ruiz. *El derecho al ambiente como derecho de participación*. 1993.
- M. Á. Encinas. *Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991)*. 1994.
- G. Varona. *La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos*. 1994.
- A. Bergara. *Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean*. 1996.
- M^a J. Fernández de Landa. *El control interinstitucional en la Unión Europea*. 1996.
- I. P. Sánchez. *Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV*. 1998.
- J. Morquecho. *Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión*. 1999.
- G. Moreno. *Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto*. 2003.
- A. Olarte. *Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad*. 2006.
- B. Sicilia. *Derechos fundamentales y Constitución Europea*. 2006.
- J. Zarauz. *Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular*. 2007.
- I. Mujika. *Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi*. 2007.

Colección de Derechos Humanos «Francisco de Vitoria»

Foros de reflexión y participación

- *La convivencia y los conflictos en el ámbito escolar*. 2007.
- *Adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales: dificultades y rechazos en su desarrollo personal, en sus relaciones y en su socialización*. 2008.
- *Cannabis. Usos, seguridad jurídica y políticas*. 2011.

Jornadas

- *La actualidad de los derechos sociales*. 2008.
- *Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada*. 2009.
- *Los derechos sociales en tiempos de crisis* (CD-ROM). 2012.

Colección de Derechos Humanos «Juan San Martín» (trabajos becados)

- J. M. Septién. *Una escuela sin fronteras. La enseñanza del alumnado inmigrante en Álava*. 2006.
- A. Bacigalupe, U. Martín. *Desigualdades sociales en la salud de la población de la CAPV*. 2007.
- J. L. Fuentes, T. L. Vicente. *La población magrebí en el País Vasco. Situación y expectativas*. 2007.
- F. J. Leturia, N. Etxaniz. *Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato*. 2009.
- I. Orbegozo, A. I. Pérez, L. Pego. *La suspensión individual de derechos en supuestos de terrorismo: especial consideración de la detención incomunicada*. 2009.
- A. Gozalo, E. Jiménez, L. Vozmediano. *¿Menores o extranjeros? Análisis de las políticas de intervención sobre menores extranjeros no acompañados*. 2010.
- M. Arnosó, M. Mazkiaran, A. Arnosó, S. Luciani, A. Villalón, A. Otaegi. *Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones*. 2011.
- Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Aritz Rodríguez Gutiérrez, Nerea Elías Muxika, Begoña Pecharromán Ferrer. *Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco (CD-ROM)*. 2012.

Materiales didácticos

- G. Azkarate, L. Errasti, M. Mena. *Materiales para la educación en Derechos Humanos (E. Secundaria)*. 2000.
- Varias autoras (IPE). *Nuestros derechos (E. Primaria)*. 2001.
- E. Acero, I. Mier. *Los derechos humanos en juego (E. Secundaria)*. 2001.
- Mugarik Gabe. CD *Sortuz / Generando*. 2004.
- Trabajos de alumnos. *Gure eskubideak / Nuestros derechos*. 2004.
- *CiberBullying. Material didáctico para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías*. 2008.
- *Ventanas. Una Aventura REAL en un Mundo VIRTUAL. Disfrutar de Internet... sin caer en la Red*. 2008.

Colección «Jornadas sobre derechos humanos»

- *El derecho a la no discriminación por motivo de raza*. 1997.
- *Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario*. 1998.
- *Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores*. 1999.
- *Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos*. 2000.
- *Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos*. 2001.
- *Derechos humanos y nuevas tecnologías*. 2002.
- *La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos*. 2003.
- *El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro*. 2004.
- *Nuevas familias y principio de igualdad: un debate abierto*. 2005.
- *El Ararteko: un Ombudsman para el siglo XXI*. 2006.
- *La participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social. IV Foro de reflexión y participación ciudadana: La participación ciudadana: ¿ficción o realidad?* 2007.
- *Salud mental y derechos de las personas*. 2008.
- *Los sistemas de protección de la infancia y sus retos*. 2009.
- *Hacia una revisión de las políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal*. 2010.
- *Las enfermedades raras: luces y sombras de una realidad que precisa de atención pública*. 2011.
- *Los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la prestación de servicios de interés general por empresas privadas (CD-ROM)*. 2012.
- *La protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras (CD-ROM)*. 2013.



ISSN 2255-4858



ararteko

Herriaren Defendatzaillea
Defensoria del Pueblo

www.ararteko.net