

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Resumen del
**Informe Anual
al Parlamento Vasco. 2017**

nº 20

www.ararteko.eus

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo



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

Para ver una copia de la licencia [visite](#)

ARARTEKO

Diseño, maquetación e impresión:
Eps-Comalpa-Irudi, UTE
ISSN 2255-4912

www.ararteko.eus



SUMARIO

00.	Presentación	2
01.	Actividad del Ararteko en cifras	4
02.	Actuaciones	6
03.	Informe extraordinario	16
04.	Jornadas	18
05.	Oficina de la infancia y la adolescencia	22
06.	Otras actividades	24
	Información de interés	30



“Los derechos humanos están inscritos en los corazones de las personas; estaban ahí mucho antes de que los legisladores escribiesen su primera proclamación”. Mary Robinson

La presentación de las actividades desarrolladas por el Ararteko en 2017 es una oportunidad única, para conocer la valoración que realiza sobre la situación de los derechos humanos en Euskadi y sobre la actuación de las administraciones públicas vascas. Destaca, nuevamente, el incremento del número de actuaciones, casi 13.500, lo que supone un incremento del 22%.

Los efectos de la pobreza generados por la reciente crisis económica se manifiestan aún en las numerosas quejas relacionadas con el **Sistema de protección social en Euskadi**. Este Sistema ha permitido paliar de manera significativa los efectos de la crisis pero aún presenta algunas insuficiencias que hacen que un porcentaje de personas en situación de exclusión social no puedan acceder a las prestaciones.

Por tanto, la reducción de las **desigualdades sociales** ha seguido siendo en 2017 una prioridad de esta institución.

En el informe se constata nuevamente que la **violencia contra las mujeres** constituye la más grave violación de sus derechos, destacando la necesidad de renovar el compromiso de todos los firmantes del acuerdo interinstitucional actualmente vigente en Euskadi.

En el Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, el Ararteko insiste en la imprescindible atención a cualquier clase de **abuso sexual a niños, niñas y adolescentes**. Precisamente para poder debatir con personas expertas y analizar la situación actual, el Ararteko abordará esta problemática en su curso de verano que se celebrará en julio de 2018.

La profundización en los valores de la **diversidad** en todas sus vertientes, constituye una perspectiva permanentemente presente en la acción del Ararteko, con el objetivo de evitar la discriminación por razón de sexo, de identidad, expresión o comportamientos de género no normativos. Las administraciones vascas deben garantizar la igualdad de todos los integrantes de la sociedad y valorar sus diferencias.

Año tras año el Ararteko reitera que las políticas públicas deben favorecer la **participación de las**

personas mayores y reconocer su contribución a la transformación social otorgándoles el protagonismo y la capacidad de intervención social y de interlocución que merecen.

En 2017, se ha profundizado en un aspecto que constituye una prioridad para el Ararteko: **las relaciones con las organizaciones sociales**, que constituyen una fuente de información de primer orden y, además, contribuyen de manera decisiva a la mejora de las condiciones del ejercicio de los derechos ciudadanos;

Los **desafíos que plantea la pertenencia** a una comunidad supraestatal vinculada por un sistema común de valores, principios, políticas y normas, como la **Unión Europea**, y la consolidación plena en el ámbito vasco del sistema europeo de garantías, o la defensa activa de la efectividad y eficacia en la aplicación de las normas, principios y valores de la UE, **motivan la iniciativa del Ararteko en la participación y habilitación de ámbitos de cooperación, intercambio de buenas prácticas y reflexión compartida con otros actores del ámbito europeo.**

Desde esta perspectiva internacional, dos hitos destacan sobre la actividad habitual de la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko: la presentación ante el **Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas** del informe sobre la realidad de los derechos de niños, niñas y adolescentes en Euskadi, y la incorporación de la Oficina a la **Red Europea de Defensorías de Infancia (ENOC)**.

Quisiera, por último, expresar un deseo: que todas las administraciones vascas entiendan que colaborar con el Ararteko es una manera particularmente eficaz de colaborar con la protección de los derechos humanos, las libertades fundamentales y el respeto de la dignidad humana. Son estos los pilares básicos de la convivencia, que están permanentemente amenazados y que pueden y deben ser mejorados y reforzados continuamente.

Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko

LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL ARARTEKO EN CIFRAS

A lo largo de 2017 se han llevado a cabo un total de **13.437 actuaciones**, de las cuales **9.545** corresponden a **quejas y consultas** y **37** a **expedientes de oficio**. Esto supone un incremento de la actividad del Ararteko el pasado año de un 22%.

De esa información puede deducirse que, respecto del año 2010, en el que se comenzaron a visibilizar los efectos más graves de la crisis, se ha producido un incremento de quejas ciudadanas de un 70%, debido a múltiples razones, pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Se han realizado un total de **10.168** servicios en las oficinas de atención directa: **3.600** han sido a través del **servicio telefónico** y **6.568** las **personas** que han acudido a alguna de las tres oficinas, demandando información y asesoramiento.

Hemos celebrado 78 reuniones con organizaciones sociales y 82 con diferentes administraciones. También se han llevado a cabo 9 visitas de inspección

Durante el año 2017, se han **resuelto 1.490 expedientes** de queja y se han dictado **1.174 resoluciones**. En el resto de los casos, se trata de inadmisiones sobrevenidas (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Analizando esas resoluciones en cerca del **48%** existía alguna **actuación incorrecta** de la administración afectada, un porcentaje ligeramente superior al del año anterior (46%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en el 52% de los expedientes analizados.

Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2017



Total de actuaciones del Ararteko en 2017



La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **88%** de los supuestos. En la mayoría de los casos no ha sido necesario dictar una recomendación formal por parte del Ararteko.

La **duración media** de los procedimientos de queja en 2017 ha sido de **50 días**.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas presentadas, observamos que han aumentado, de nuevo, las reclamaciones relacionadas con los **dispositivos de lucha contra la exclusión social: 829** (frente a las 790 de 2016). Cerca del 97% de ellos 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).

Otras áreas que presentan una elevada actividad son las de **educación, personal de las administraciones públicas, vivienda, hacienda, medio ambiente y seguridad**. De hecho, más del **61%** de los **expedientes** de queja tramitados tienen relación con **derechos sociales**.

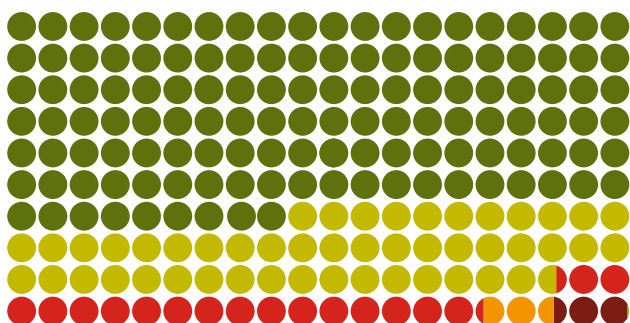
También las quejas referidas a los **colectivos de atención pública** suponen un número importante. En torno al **35%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho: mujeres, personas mayores, niños,

niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas LGTB, inmigrantes, personas gitanas, etc.

Según los datos sobre la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, al igual que en años anteriores, el **Gobierno Vasco** ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido en 2017 (cerca del 65%), y han aumentado ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma (24%).

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.

Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



● Gobierno Vasco	64,52%
● Administración local	24,34%
● Administración foral	8,76%
● Organismos públicos	1,19%
● Justicia	1,14%
● Administración del Estado	0,05%

GRADO DE SATISFACCIÓN

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 y tratar, así, 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 2017, en el 48% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

Al ser preguntados sobre cómo valorarían la información recibida desde el Ararteko, **70%** 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”*. Además, un **77%** ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

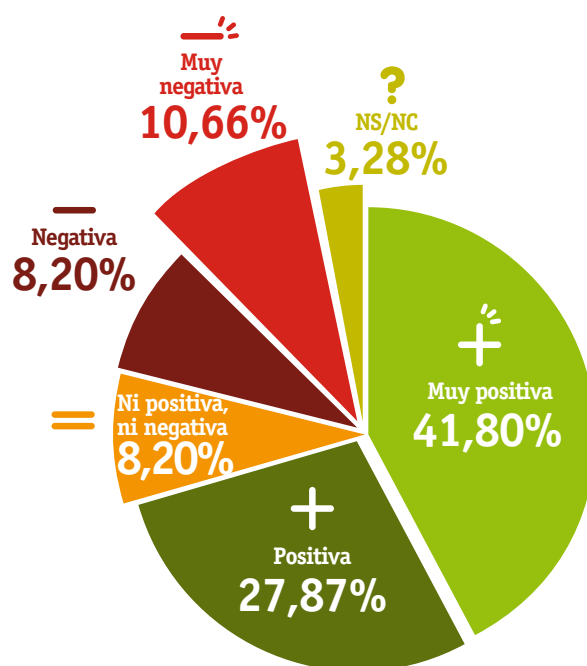
Sobre la intervención del Ararteko (disponibilidad, interés demostrado, gestiones realizadas) el **70%** opina que ha sido muy positiva o positiva y casi un 9% de ellas la considera correcta.

Más del **84%** recomendarían acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración, Casi el **70%** consideran como buena o muy buena la imagen y **credibilidad** del Ararteko ante la sociedad y la administración.

Estos resultados, similares a 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 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 55% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo).

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



LA DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA ACEPTA UNA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO Y RECONOCERÁ A LOS HIJOS MENORES EDAD LOS BENEFICIOS DE MATRICULACIÓN Y EXAMEN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO DERIVADOS DE LA LEGISLACIÓN SOBRE FAMILIAS NUMEROSAS

El Ararteko ha expresado su sincero agradecimiento a la DFG por su colaboración

En un escrito, la diputada foral de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG) nos comunicó además que, como consecuencia del cambio de criterio que la aceptación de dicha recomendación comporta, se han tomado una serie de medidas orientadas a aplicar el **nuevo criterio de reconocimiento de beneficios de matriculación y examen**, tanto a la familia de la interesada en el expediente de referencia, como al resto de familias afectadas por la disposición legal objeto de la recomendación. Entre dichas medidas se incluye la tramitación de la solicitud de la reclamante cuya queja dio lugar a esta recomendación del Ararteko, la actualización de los formatos y contenidos de los certificados a emitir y la revisión de las denegaciones realizadas con base en los criterios anteriores. Asimismo, nos ha informado de que la DFG ha emitido una comunicación al Gobierno Vasco dando cuenta del contenido de la recomendación, con el fin de homogeneizar las actuaciones de las instituciones de la Comunidad Autónoma concernidas por esta cuestión (las tres diputaciones forales).



El origen de la recomendación está en la reclamación de una ciudadana, madre de tres hijos y titular del beneficio de familia numerosa, que se dirigió al Ararteko para denunciar la respuesta de la DFG en relación con la caducidad de su título de familia numerosa y con la subsistencia de ciertos beneficios para su familia.

Esta persona planteaba concretamente que, siendo titular de una familia numerosa de 3 hijos y habiendo superado su hijo mayor, en abril de 2015, la edad para continuar como beneficiario de dicho título, recibió un certificado de la DFG en septiembre de 2015. En el documento se indicaba que aun habiendo caducado su título de familia numerosa al haber cumplido su hijo mayor 26 años (edad límite para formar parte una familia numerosa siendo estudiante), debía reconocerse a sus otros dos hijos, ambos menores de 26 años, la extensión de los beneficios relativos a los derechos de matriculación y examen en el ámbito de la educación. Pero señalaba, también, que la extensión de esos beneficios se limitaba al curso escolar 2015-2016, algo con lo que la reclamante no estaba de acuerdo.

El Ararteko cree que **es erróneo considerar que el beneficio debe limitarse únicamente a un año académico** y que la DFG realiza una interpretación restrictiva de la norma, ya que la ley no establece ninguna limitación, ni explícita, ni implícita en ese sentido.

Por eso recomendó a la Diputación Foral de Gipuzkoa que reconociera a los dos hijos menores de la reclamante, sin ningún límite relativo a determinados cursos académicos, los beneficios de matriculación y examen en el ámbito educativo derivados de la legislación sobre familias numerosas, hasta que estos cumplan la edad legal para quedar fuera del ámbito de aplicación de dicha legislación.



EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO ACEPTA UNA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO SOBRE LA NORMATIVA DE APLICACIÓN DE LAS AES

Un ciudadano presentó una queja ante el Ararteko porque el Ayuntamiento de Bilbao le había denegado las **ayudas de emergencia social (AES)**. El Ayuntamiento desestimó el recurso de reposición interpuesto, porque cuando el interesado solicitó estas ayudas, tenía derecho a solicitar las prestaciones de renta de garantía de ingresos (RGI) y prestación complementaria de vivienda (PCV). Según el Ayuntamiento de Bilbao, el reclamante no pidió la reanudación de las prestaciones. Sin embargo, tras la suspensión de su derecho a la prestación, el promotor de la queja acudió a Lanbide, donde **le informaron de que no cumplía los requisitos para ser perceptor de las prestaciones**, puesto que no estaba inscrito en el padrón y no acreditaba el periodo previo de empadronamiento, por lo que no le iban a reanudar las prestaciones.

El decreto regulador de las AES establece que el Ayuntamiento, en la fase de instrucción, debe comprobar si la persona que solicita estas ayudas ha hecho valer íntegramente los derechos y prestaciones sociales de contenido económico a los que pudiera tener derecho.

El Ayuntamiento ha respondido que **ha revisado el expediente** y que procederá a estimar la solicitud de AES para cubrir los gastos de hospedaje del año 2014 en cumplimiento de la resolución del Ararteko.



LOS AYUNTAMIENTOS DE ELBURGO Y ALEGRIA-DULANTZI GARANTIZAN LA CLAUSURA DE UN CIRCUITO DE MOTOCROSS SIN LICENCIA EXISTENTE ENTRE AMBOS MUNICIPIOS

Una persona acudió al Ararteko por las molestias que generaba el **funcionamiento clandestino de un circuito de motocross** en varias parcelas pertenecientes a los municipios alaveses de Elburgo y Alegria-Dulantzi. Aseguraba que, a pesar de las medidas tomadas por ambos ayuntamientos para evitar su uso ilegal, la práctica del motocross continuaba de manera ocasional. Por ello pidió al Ararteko que intercediera y solicitara a los ayuntamientos de Elburgo y Alegria-Dulantzi que tomaran las medidas administrativas correspondientes para restituir el terreno a la situación anterior e impedir los usos urbanísticos y actividades molestas no autorizadas.

Ambas administraciones informaron al Ararteko de las actuaciones de control seguidas hasta la fecha y que han supuesto el cese de esa actividad clandestina de motocross.

El Ararteko concluyó, por tanto, su intervención pero recuerda a ambos ayuntamientos que deben continuar con el procedimiento administrativo de disciplina urbanística y medioambiental hasta la restitución del terreno alterado a su estado original, lo que impedirá definitivamente su funcionamiento clandestino.



EL GOBIERNO VASCO SUBSANARÁ LOS PROBLEMAS DE CLIMATIZACIÓN DEL EDIFICIO JUDICIAL DE DURANGO

El Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco respondió a la recomendación que le hizo el Ararteko sobre el edificio judicial de Durango, diciendo que la asumen plenamente. Para el cumplimiento de la misma, ya se había publicado el anuncio para la licitación de las obras correspondientes, que se tramita por el procedimiento de urgencia.

El Ararteko recibió una queja de un procurador de los tribunales por las condiciones en las que se encuentra el Palacio de Justicia de Durango y, en concreto, por la temperatura en algunas de sus dependencias. Se trata de una **queja generalizada**, tanto entre las personas usuarias como entre el funcionariado y los profesionales que acuden a diario al citado Palacio de Justicia.

En febrero, el coordinador del área de justicia del Ararteko se desplazó al Palacio de Justicia de Durango, donde pudo comprobar la baja temperatura reinante en los espacios de espera y atención al público. Varios trabajadores y trabajadoras le informaron de la **repercusión que tenían en su salud las condiciones en que se veían obligados a realizar su labor**, lo que había sido motivo, según manifestaron, de varias bajas. Por su parte, el juez decano manifestó que, desde hacía tres años, estaban poniendo en conocimiento del Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco estos problemas.

El Ararteko solicitó la colaboración del Departamento citado, para que le informara sobre las medidas que hubiera adoptado o tuviera previsto adoptar. El Departamento, que **reconocía el problema**, manifestó que siempre había tenido la intención de terminar con el mismo. De hecho, habían instalado compresores en las salas de declaración y distribuido ventiladores por el edificio.

Aun reconociendo que tales medidas denotan la voluntad de la Administración de solucionar el problema, el Decanato las calificó de insuficientes, para poder desempeñar su función de forma que se garantice la salud, seguridad y calidad de la misma.



EL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA NO COMPUTARÁ EL TOTAL DEL COMPLEMENTO DE LA PENSIÓN PARA DETERMINAR LA RENTA MENSUAL EN CASO DE INCAPACIDAD PERMANENTE DE GRAN INVALIDEZ

Un ciudadano, inquilino de una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento gestionada por la Entidad pública Empresarial de Vivienda-Donostiako Etxegintza, solicitó la intervención del Ararteko, ya que no estaba de acuerdo con el **incremento de la renta mensual**. Según explicó, había interpuesto una queja formal por considerar que el cálculo realizado por Etxegintza para incrementar la cuantía de la renta mensual no era correcto. Concretamente, manifestó que la pensión de gran invalidez que percibe se compone de dos conceptos: por un lado, la pensión propiamente dicha, y por otro, el complemento específico que se destina a la remuneración de la persona que diariamente le atiende y que se encuentra dada de alta en la Seguridad Social.



En contestación a su reclamación, Etxegintza le respondió que: *“Se ha efectuado una consulta a la Delegación de Gipuzkoa del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco acerca de la petición realizada y se ha obtenido como respuesta que los ingresos recibidos en concepto de complemento específico de la pensión de gran invalidez han de ser tenidos en cuenta como percepciones de la unidad convivencial, aunque dicho rendimiento tenga por finalidad la de remunerar a la persona que precisa atención.”*

El Ararteko considera **desproporcionado que se compute el complemento de la pensión para determinar la renta mensual**, cuando, en realidad, su finalidad es destinarla a la contratación de una persona que le ayude en cuestiones tan básicas como lavarse, vestirse o comer.

El departamento estimó la queja e informó de que se computarán dos tercios del total de rentas o prestaciones recibidas por la incapacidad permanente de gran invalidez, porque se estima que el otro tercio va destinado al pago de la persona que le asiste.

SIGUIENDO UNA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO ETXEBIDE INFORMARÁ DIRECTAMENTE A LAS PERSONAS INSCRITAS EN ESE SERVICIO DE LA SITUACIÓN DE SUS TRÁMITES

En los últimos años, el Ararteko se ha pronunciado en varias ocasiones sobre la necesidad de mejorar el funcionamiento del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida y, concretamente, la forma en la que se practican las denegaciones de las inscripciones y las resoluciones de baja del registro.

Hasta ahora el Servicio Vasco de Vivienda Etxebide venía notificando del estado de sus trámites a los 54.000 inscritos mediante su publicación en los tablones de anuncios de las delegaciones territoriales de Vivienda y en su página web.

La inscripción en el **Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida** es un requisito que, con carácter general, se exige a las personas necesitadas de vivienda para poder acceder al disfrute de viviendas protegidas o de viviendas libres incluidas en programas públicos de alquiler. La ausencia de notificaciones personales con las garantías establecidas en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común ha originado constantes quejas ciudadanas de cuyo análisis hemos hecho mención en sucesivos informes anuales.

La actual vinculación de dos derechos subjetivos, el derecho a una vivienda digna y adecuada y a la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) con la inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda, nos llevó a dictar esta **recomendación general** que persigue evitar que personas y familias en riesgo de exclusión residencial y/o social puedan ver injustamente limitada la materialización de cualquiera de esos dos derechos básicos.

Por ello, **pedíamos al Departamento de Empleo y Políticas Sociales:**

- Que las notificaciones de las **denegaciones de inscripción** y de las **resoluciones de baja** en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida y Alojamientos Dotacionales se realicen **de forma individual** y conforme a lo establecido en el Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Que antes de acordar la suspensión de la PCV, o de cualquier otra prestación económica, y de iniciar procedimientos de reintegro de prestaciones indebidas, Lanbide **compruebe que las notificaciones** de las resoluciones de las bajas en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida y Alojamientos Dotacionales **se han practicado adecuadamente.**

EL AYUNTAMIENTO DE ZUMARRAGA ADECUARÁ A LA LEGALIDAD LA REGULACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE OCUPACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO EN LA FERIA DE SANTA LUCÍA

El Ararteko agradece el esfuerzo realizado por el ayuntamiento para ajustar la normativa a la recomendación que le hizo recientemente tras haber analizado la queja de un ciudadano

La persona que presentó la reclamación al Ararteko había recibido una comunicación del Ayuntamiento, indicándole que, por problemas de espacio, no se le había podido conceder autorización para instalar el puesto solicitado en la feria a celebrar en diciembre de 2016.

El interesado no estaba de acuerdo porque consideraba que los criterios de selección para la adjudicación de los puestos no son conformes a la ley, en especial, en lo relativo a primar la presencia de productores locales, comarcales, etc., y la valoración de la antigüedad en la asistencia a la feria. Además, estimaba que la adjudicación de los puestos resultaba poco transparente, al desconocer de manera precisa la valoración de cada una de las solicitudes a los efectos de la adjudicación de los puestos disponibles.

Analizada la queja, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Zumarraga que adecuara a la legalidad la normativa aplicable a la feria de Santa Lucía para este año. El ayuntamiento respondió favorablemente a la recomendación del Ararteko, que valora como muy positivo el esfuerzo realizado por el ente municipal.



EL AYUNTAMIENTO DE USURBIL TENDRÁ EN CUENTA LAS SUGERENCIAS REALIZADAS POR EL ARARTEKO SOBRE LOS REDUCTORES DE VELOCIDAD Y LA SEÑALIZACIÓN DE LOS PASOS DE PEATONES INSTALADOS EN EL MUNICIPIO

Una persona planteó una queja al Ararteko por la falta de respuesta y actuación del Ayuntamiento de Usurbil, ante el incumplimiento de la normativa en materia de resaltes y pasos de peatones en las vías públicas del municipio. Según afirmaba, en febrero de 2016, presentó un escrito en el Ayuntamiento sobre el incumplimiento de la regulación de los resaltes instalados en la vía urbana y el pintado inadecuado de los pasos cebra, sin haber obtenido respuesta alguna a las consideraciones que exponía para fundamentar su solicitud. Entre otras, la Recomendación General del Ararteko sobre **“Los reductores de velocidad en las vías urbanas e interurbanas”**.

Solicitamos información al Ayuntamiento de Usurbil, que nos envió el expediente y nos comunicó que había contactado con el interesado a fin de reunirse con él para tratar el asunto planteado, si bien esta persona declinó la invitación. Pedimos ampliar la información y el Ayuntamiento nos remitió, entre otros, la documentación relativa a los distintos proyectos e informes técnicos sobre la ejecución de los resaltes.

Analizada toda la información, sugerimos al Ayuntamiento de Usurbil que revisara los reductores de velocidad instalados en el municipio y, en su caso, planificara la readecuación de aquellas instalaciones que se estimaran pertinentes para un uso adecuado de las vías de circulación por el conjunto de los usuarios. Así mismo, le aconsejamos que, en un plazo razonable, adecuara a la legalidad el pintado de los pasos de cebra.

El Ayuntamiento de Usurbil respondió favorablemente y tendrá en cuenta las sugerencias realizadas por el Ararteko.

EL GOBIERNO VASCO MEJORARÁ LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN LOS CASOS DE POSIBLES INCUMPLIMIENTOS DE LA NORMATIVA SANITARIA

El Departamento de Salud del ejecutivo vasco responde así, de forma favorable, a una recomendación del Ararteko

El Departamento de Salud ha comunicado al Ararteko que la Dirección de Salud Pública y Adicciones avala las conclusiones de una resolución dictada por esta institución en respuesta a una demanda de un ciudadano.

Una persona cuestionó la información y asistencia del Departamento de Salud del Gobierno Vasco ante un brote de gastroenteritis aguda producida por la conexión del agua potable con agua industrial contaminada en una empresa de producción en la que trabajaba.

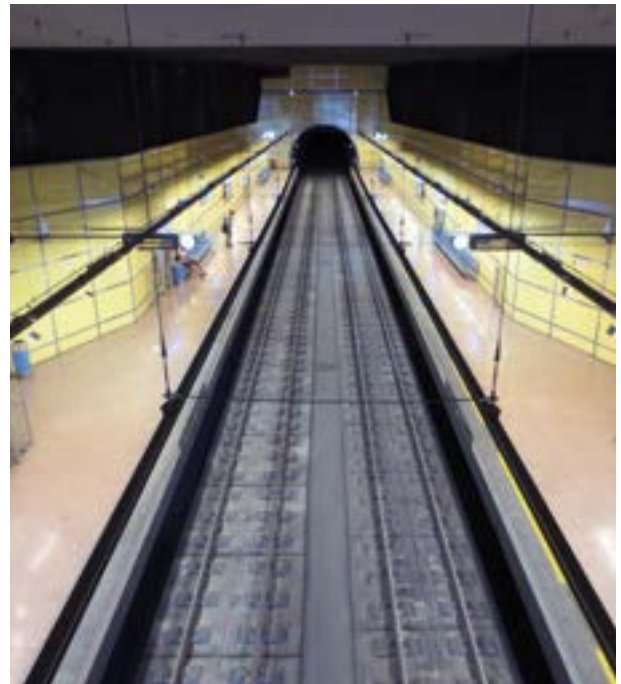
La resolución del Ararteko concluía que el Departamento de Salud había informado al reclamante de todas las actuaciones administrativas seguidas durante el incidente de contaminación de las aguas de consumo humano ocurrido en esa fábrica.

En todo caso, el Ararteko recordó al Departamento de Salud la importancia de que el órgano inspector, en aquellos casos en los que determine la existencia de alguna eventual irregularidad en el cumplimiento de la normativa sanitaria, remita las actas de la infracción al órgano competente, para decidir sobre la procedencia de la incoación del correspondiente expediente sancionador.



LA DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA ACEPTA LAS RECOMENDACIONES DEL ARARTEKO EN RELACIÓN CON LA INICIATIVA DE CONSULTA POPULAR SOBRE LA PASANTE DEL "METRO DE DONOSTIALDEA"

El Ararteko recibió una queja formulada por la "Plataforma vecinal para la paralización de la pasante del metro en Donostia Satorralaia" por la desestimación de la petición para promover una iniciativa de consulta popular con el aval de más de 8.900 firmas de donostiarras sobre la participación de la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG) en la financiación de la pasante del Metro.



Entre otras cuestiones, en la resolución el Ararteko recomendaba a la Diputación que, en el caso de incluir una partida en el proyecto de presupuestos, diera la publicidad necesaria de forma que las personas interesadas en proponer un proceso participativo en esta fase puedan ejercer su derecho de forma efectiva.

Además, en el supuesto de que se produjese cualquier iniciativa de participación ciudadana sobre esta misma cuestión, pedía a la Diputación que resolviera de forma expresa y adecuadamente motivada, en los términos que exige la Norma Foral de participación ciudadana de Gipuzkoa.

La Diputación Foral de Gipuzkoa respondió favorablemente y tendrá en cuenta las recomendaciones realizadas por el Ararteko.



EL EUSTAT APRUEBA UN PROTOCOLO PARA MINIMIZAR LAS MOLESTIAS AL COLECTIVO DE PERSONAS MAYORES EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES ESTADÍSTICAS

Una persona, en nombre de su madre de avanzada edad, presentó una queja ante el Ararteko por el modo de obtención de datos estadísticos por parte del Instituto Vasco de Estadística/EUSTAT. En concreto, se refería al procedimiento seguido para la elaboración del cuestionario sobre la Encuesta de Medio Ambiente-Familias de 2015.

Según el reclamante, su madre de 80 años, recibió unas llamadas telefónicas indicándole, de forma insistente, la obligación de facilitar una serie de datos relacionados con una encuesta sobre la que previamente había sido informada en una carta certificada. Ante la disculpa de su madre por ser mayor le fueron **requeridos una serie de datos “sobre si vivía sola”** que aumentaron su inquietud.

Tras analizar la queja, así como las obligaciones que recoge la normativa de estadística, en agosto de 2016 el Ararteko sugirió al EUSTAT regular las situaciones de excusa de esa obligación estadística, incluyendo como motivo la edad de las personas encuestadas. También se le propuso que tuviera en cuenta, expresamente, en sus procedimientos y formularios a las personas mayores, y que evitara una carga excesiva a la hora de recabar directamente los datos estadísticos.

El EUSTAT informó al Ararteko del protocolo elaborado en noviembre de 2016 sobre la **“Actuación ante la falta de respuesta a encuestas en hogares, por incapacidad para contestar”**. Ese protocolo establece el procedimiento que deben seguir los agentes entrevistadores en el caso de observar dificultades para contestar por parte de algunas personas por razón de edad, dependencia severa o mala salud. El protocolo conjuga el interés de obtener información directamente de las personas mayores con el compromiso de provocarles los menores problemas posibles.

Entre otras medidas, incluye la posibilidad de obtener esa información a través de terceras personas (familiares o personas de confianza). Además, se fija un procedimiento para que, mediante la supervisión del responsable de la operación y tras un segundo contacto que acredite el resultado de negativa por incapacidad para contestar, se considere la encuesta como finalizada con carácter definitivo.

El Ararteko estima que con este protocolo el Instituto Vasco de Estadística/EUSTAT ha incorporado las medidas requeridas para que, caso por caso, se evite una carga excesiva para este colectivo a la hora de recabar directamente datos estadísticos.

EL DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE, PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y VIVIENDA RESPONDE A UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL SOBRE UNA ACTIVIDAD DE VALORIZACIÓN ENERGÉTICA DE RESIDUOS

Una persona puso en consideración del Ararteko la falta de respuesta a una solicitud de información ambiental dentro del plazo de un mes previsto en la normativa. La información hacía referencia a la documentación registrada en el Programa de Vigilancia de la instalación Zabalgardi durante los años 2004, 2005, 2006, 2007 y 2008.

El Ararteko pidió al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda información sobre esta solicitud y el retraso en la remisión de la información solicitada. El Departamento nos facilitó la respuesta ofrecida al reclamante, en la que se estimaba la petición. Respecto al retraso en su envío, el informe señalaba que el volumen de la información solicitada, junto con el periodo al que se refería, imposibilitaba su respuesta en el plazo previsto.

Una vez confirmada esa respuesta, el Ararteko concluyó su intervención recordándole al Departamento la obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información ambiental de forma rápida, preferente y en los plazos previstos en la normativa que regula el derecho de acceso a la información medioambiental.

En este caso, la administración ambiental debe comunicar al solicitante el acuse de recibo de su solicitud, así como la ampliación del plazo de un mes para contestar.

De forma complementaria a esta obligación legal, resulta de interés buscar fórmulas alternativas para hacer llegar esa información y favorecer el acceso a la información de las personas interesadas en temas ambientales.

VENTA DE ALCOHOL A CHICOS Y CHICAS MENORES DE EDAD

Algunos ayuntamientos ya han respondido favorablemente a la recomendación del Ararteko

En el año de aprobación de la Ley 1/2016, de 7 de abril, de Atención Integral de Adicciones y Drogodependencias, el Ararteko abordó la cuestión del control del acceso a bebidas alcohólicas por parte de personas menores de edad. La intervención, realizada ante un número determinado de ayuntamientos, tenía su origen en manifestaciones repetidas de ciudadanos y ciudadanas que, con diferente intensidad y formato, venían trasladando su preocupación por el consumo de bebidas alcohólicas por parte de adolescentes, estando prohibida su venta a las personas menores de edad. No obstante, la intervención del Ararteko se dirigía, en realidad, al conjunto de los ayuntamientos vascos, pues se trata de un **problema generalizado**.



El Ararteko concluía su actuación con la constatación de que, realmente, el consumo de bebidas alcohólicas por parte de chicos y chicas menores de edad es un **asunto complejo**, en el que necesariamente **se requiere de la colaboración de todos los agentes**, tanto institucionales, como sociales y particulares. De manera similar a como en otros momentos lo hiciera con el Departamento de Educación o de Sanidad de Gobierno Vasco, dirigimos a los ayuntamientos vascos un recordatorio de sus obligaciones legales en relación con el control del suministro de alcohol a chicos y chicas menores de edad en sus municipios. En la base de la intervención pública, una vez más, la protección del derecho a la salud y a la integridad física y mental de niños, niñas y adolescentes.

El Ararteko ha constatado con satisfacción que algún ayuntamiento, como es el caso de Beasain, ya ha respondido favorablemente a la recomendación, dando cuenta al Ararteko de las actuaciones que está desarrollando y comunicando, además, su intención de ampliar -en la medida de sus posibilidades- las actuaciones dirigidas al control de la venta y suministro de bebidas alcohólicas a menores. Esta institución valora como muy positiva la implicación del Ayuntamiento de Beasain en la búsqueda de soluciones a un problema en el que, se requiere del trabajo conjunto de instituciones, sociedad civil y todas y cada una de las personas que conformamos esta comunidad en la que crecen y se miran nuestros chicos y chicas.





EL ARARTEKO RECOMIENDA CONTINUAR PROFUNDIZANDO EN LA COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA, PARA DAR RESPUESTA A LAS SITUACIONES DE DEPENDENCIA SOBREVENIDA

En una resolución, el Ararteko recomienda al Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria que continúe profundizando en la coordinación sociosanitaria, especialmente mediante la definición de la cartera de servicios y el desarrollo de un mayor número y variedad de recursos que permitan dar respuesta a las situaciones de dependencia sobrevenida.

El Ararteko inició una actuación de oficio tras recibir quejas de ciudadanos y ciudadanas que, habiendo sufrido un accidente, un traumatismo, una intervención quirúrgica, etc. que conllevaban **lesiones graves que limitan el desempeño autónomo de actividades básicas de la vida diaria**, encontraban dificultades para acceder a los servicios y prestaciones públicas que les aportarían los apoyos necesarios.

La realidad que relatan estas personas es que requieren de asistencia para llevar a cabo actividades cotidianas (incorporarse de la cama, desplazarse, vestirse, asearse, comer, ir al servicio...) que se van a desplegar con el apoyo de sus familiares en el mejor de los casos. También van a tener que acudir a centros de rehabilitación u otras instancias acompañados de sus familiares, sin disponer de un aparcamiento que les facilite el acceso. Además, entre otras necesidades, van a tener que hacer frente a gastos de adaptación de la vivienda o a productos de apoyo para mejorar la calidad de vida (sillas de ruedas, grúas...) que implica un desembolso importante que van a tener que adelantar.

Son personas, por otro lado, que han sido objeto de tratamiento y diagnóstico médico por el sistema sanitario y disponen de informes médicos completos en los que se hace referencia a sus lesiones y, en muchas ocasiones, al carácter definitivo de las mismas.

Por ello, para conocer cómo se está procediendo en este ámbito en todo el territorio vasco y cuáles son las particularidades de cada uno de los territorios históricos, el Ararteko solicitó información a todos los órganos competentes (las diputaciones forales y el Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria).

Analizada la situación desde la atención prestada por el sistema de servicios sociales, el Decreto de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales vincula la atención a estas personas a la valoración de la dependencia (en ocasiones, la discapacidad), para poder acceder a las prestaciones y servicios a los que tienen derecho.

El derecho subjetivo a los servicios sociales está determinado por la valoración de la existencia de la necesidad y por la prescripción técnica, lo que aporta seguridad a las intervenciones que se lleven a cabo, pero en los casos a los que esta actuación de oficio se refiere, deja a las **personas en una situación de vulnerabilidad**.

Según nos comentan, mientras no se culmina la valoración de la dependencia, las personas y sus familiares no disponen de la adecuada atención social o de servicios y prestaciones que les ayuden. En algunos casos, puede que se derive su atención a una unidad socio-sanitaria, pero según la información que tenemos, las plazas son limitadas y no cubren todas las necesidades. Por otro lado, **las respuestas que se están dando a esta situación en los tres territorios históricos son diferentes**.

El Ararteko considera que son personas susceptibles de ser atendidas en el marco de la atención sociosanitaria y, por ello, recomienda al Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria **seguir profundizando en la coordinación sociosanitaria**, especialmente definiendo una cartera de servicios y desarrollando un mayor número y variedad de recursos, que permita dar respuesta tanto a las situaciones de dependencia sobrevenida objeto de este análisis como a las situaciones de dependencia transitoria (convalecencias) y a situaciones de agudización de procesos crónicos de larga evolución que generan claudicación de los cuidados informales.

AMPLIACIÓN DE LAS AYUDAS PÚBLICAS A PERSONAS DESEMPLEADAS PARA EL APRENDIZAJE DEL EUSKERA, GARANTIZANDO EL ACCESO A LAS MISMAS EN CONDICIONES DE IGUALDAD

*El director de HABE ha informado al Ararteko de un paso significativo para el cumplimiento de la **Recomendación general 3/2015** de esta institución*

HABE y Lanbide han venido trabajando conjuntamente para dar cumplimiento a esta **recomendación** y como resultado de este trabajo, ha comenzado a ofrecerse la posibilidad de estudiar euskera, sin coste alguno, a las personas paradas que demandan empleo en tres ámbitos específicos: el socio-sanitario, el del comercio y el de la hostelería. Ambas entidades continúan trabajando para ampliar la oferta al resto de sectores económicos, con la intención de hacerla general para todas las personas demandantes de empleo.

El Ararteko constata que más allá del valor comunicativo, cultural e identitario del euskera en nuestra sociedad, su conocimiento viene suponiendo, cada vez más, un factor de cualificación añadido, por lo que es necesario promover su aprendizaje también para las personas desempleadas.

Esta capacitación no la realiza Lanbide, sino los respectivos ayuntamientos de la CAPV, al ser las entidades que gestionan las ayudas públicas destinadas a tal fin, dándose la circunstancia de que ni en todos los ayuntamientos existen programas para ello, ni entre los que sí los tienen, se aprecia homogeneidad.

En consecuencia, las administraciones públicas vascas afectadas, además de promover medidas que potencien la empleabilidad de las personas, deben respetar el principio de igualdad de la ciudadanía, con independencia del municipio en el que residan.

Por ello, el Ararteko había recomendado al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco que trabajara conjuntamente con la Administración local y Lanbide, con el fin de promover y ampliar las ayudas públicas a personas desempleadas para el aprendizaje del euskera, garantizando el acceso a las mismas en condiciones de igualdad.



DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD EN LOS HOSPITALES DE LA CAPV PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Los derechos de las personas con discapacidad han sido siempre objeto de atención prioritaria para el Ararteko. Se trata de un colectivo que se enfrenta a grandes obstáculos a la hora de ejercitar los derechos y libertades que les confieren los tratados internacionales y la normativa vasca y estatal.

En este ámbito, el Ararteko ha realizado los siguientes informes:

- *Accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV*
- La integración laboral de las personas con discapacidad en la CAPV
- Accesibilidad en edificios de uso público de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Relevancia social del Sistema Vasco de Salud

Según los resultados de la 8ª edición del Deustobarómetro Social (DBSoc), que recoge semestralmente las opiniones y preferencias de la sociedad vasca, Osakidetza continúa siendo el servicio público mejor valorado (6,5). Además, es constante la valoración comparativamente positiva que la Sanidad vasca obtiene en el conjunto del Estado.

El Ararteko al presentar este Informe lo hace a sabidas de que se trata de analizar la manera en la que un Servicio público de primer nivel, merecedor, globalmente, de un alto grado de reconocimiento ciudadano, da respuesta a un problema social específico, como es la accesibilidad de los edificios hospitalarios para las personas con discapacidad. Por lo tanto, la perspectiva del Ararteko no es otra que la de **contribuir a la mejora de determinados aspectos que redundarían en favor de todas las personas usuarias** del mismo, pero especialmente, de quienes, a causa de su situación de discapacidad, encuentran dificultades añadidas para disfrutar plenamente de los servicios de salud que ofrece el parque hospitalario vasco.

Población objetiva usuaria del Sistema Vasco de Salud en situación de discapacidad y personas mayores

- *personas con movilidad reducida permanente:* casi el 29% de la población vasca según datos del Eustat de 2015.
- *personas con movilidad reducida transitoria:* algo más del 9% (mujeres embarazadas, niños menores de 3 años, personas con situaciones limitantes de carácter temporal).



Alcance del Estudio

La accesibilidad se define como la facultad de cualquier persona de disponer y utilizar edificaciones, servicios o productos en condiciones comparables, sino iguales, a las de las demás personas. Además, se debe garantizar un uso autónomo.

El concepto de accesibilidad incluye, al menos, tres tipologías básicas: la movilidad, la comunicación y la comprensión. Las personas con discapacidad ven mermada su capacidad de ejercer estas tres actividades humanas como consecuencia de la existencia de barreras de diversa naturaleza.

Colaboraciones

El Departamento de Salud y Osakidetza han colaborado con el Ararteko tanto en la selección de los centros hospitalarios objeto del Estudio, como en la comunicación con los gerentes de los dichos centros.

Para la elaboración material del estudio base se ha contado con la asistencia técnica de Elkartu, Federación coordinadora de personas con discapacidad física de Gipuzkoa.

Hospitales y centros estudiados

Se han analizado los 16 hospitales de la red pública de Osakidetza, 12 hospitales privados-concertados con Osakidetza y los 8 hospitales psiquiátricos de la CAPV.

También se han analizado los 7 servicios de Osatek existentes, complemento esencial de la red hospitalaria.

Conclusiones

Para llegar a cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad, se ha de asignar la máxima trascendencia a la exigencia de que las administraciones públicas vascas, especialmente la sanitaria, realicen una planificación realista y sostenible, a medio y largo plazo, que permita acometer gradual y eficientemente aquellas insuficiencias que el Informe pone de manifiesto.

La Ley prevé una **herramienta básica** para garantizar y promover la accesibilidad: la **adopción de programas cuatrienales de promoción de la accesibilidad**. A través de estos programas todas las administraciones públicas deben:

- realizar un diagnóstico de la situación
- fijar un orden de prioridades
- aprobar un programa económico y un calendario de ejecución

Sin embargo, prácticamente ningún hospital de la red vasca ha elaborado aun el preceptivo plan de accesibilidad, salvo el hospital de Zumárraga, que cuenta con un informe de evaluación diagnóstico de la accesibilidad, elaborado en 2009.

Hay que señalar también que **desde la entrada en vigor de la ley de accesibilidad han sido importantes los avances que se han producido** en la adopción de diversas medidas para ir garantizando las condiciones técnicas de accesibilidad en los centros sanitarios de la CAV.

No obstante, el diagnóstico realizado en el presente informe permite concluir que en la actualidad **se observan aún insuficiencias significativas que continúan limitando la aplicación generalizada del derecho a la accesibilidad universal**.

En cuanto a los edificios que no son de nueva planta han sido importantes los esfuerzos realizados en su rehabilitación y adecuación, llevándose a cabo diferentes actuaciones dirigidas a garantizar y promover la accesibilidad de sus instalaciones. Sin embargo, las mejoras resultan aún insuficientes.

Es de justicia **destacar el esfuerzo que realiza**, con carácter general, **el personal sanitario** para ir resolviendo de la manera más satisfactoria posible las dificultades y obstáculos que encuentran las personas con movilidad.

Se han detectado déficits en:

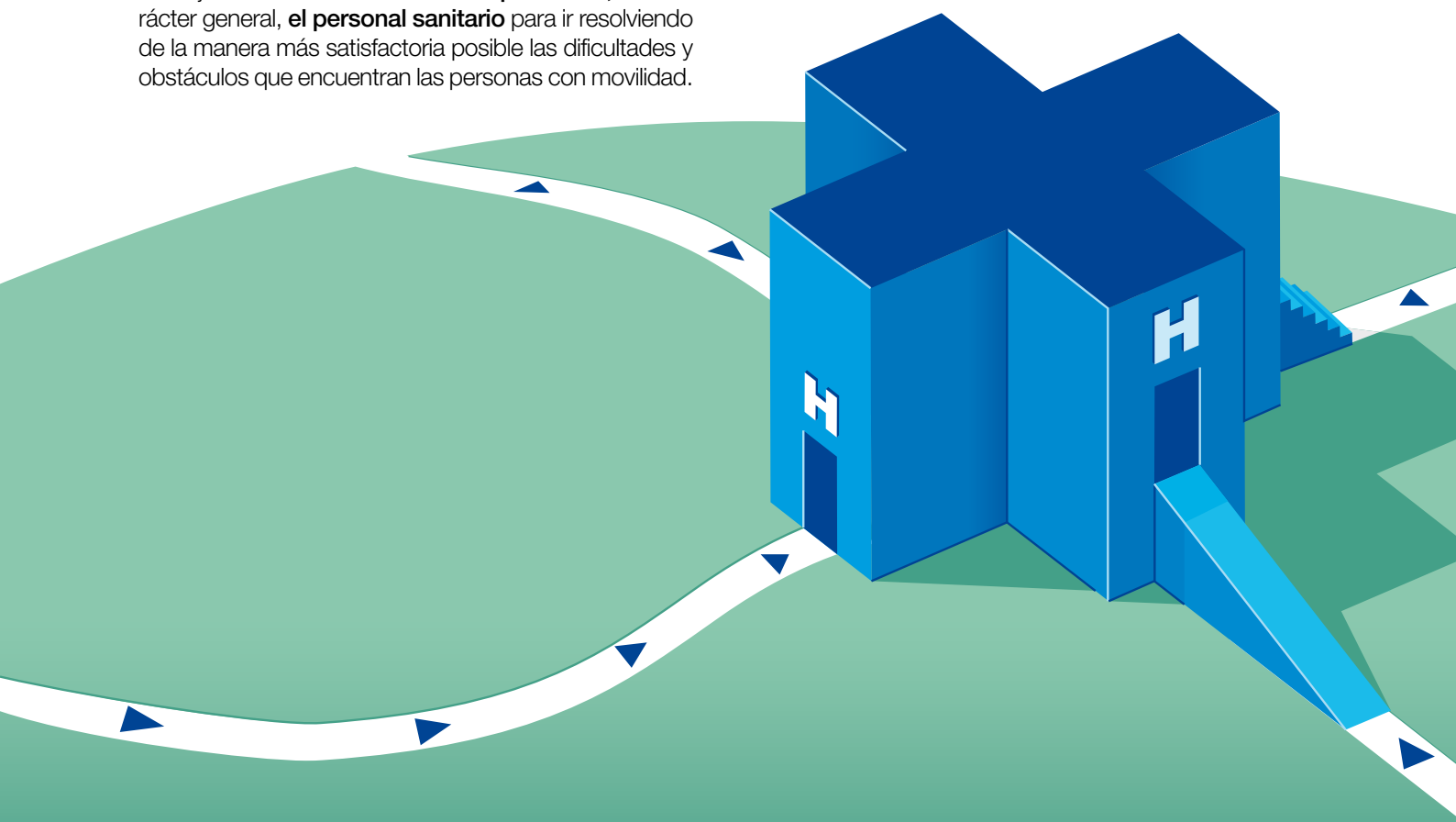
- itinerarios de acceso a los hospitales.
- itinerarios dentro del área hospitalaria: movilidad entre diferentes edificios de un mismo hospital, falta de aparcamientos reservados
- movilidad interna dentro de las diferentes secciones de los centros hospitalarios: salas de espera (sin espacio suficiente para sillas de ruedas), consultas (especialmente de ginecología), ciertas unidades de diagnóstico, habitaciones, aseos, etc.
- Pocas instalaciones sanitarias garantizan la accesibilidad a la comunicación por parte de personas con discapacidad visual o auditiva a una adecuada información en condiciones de igualdad.

Recomendaciones

En el informe se formulan 42 Recomendaciones, muchas de ellas, dirigidas al Servicio Vasco de Salud.

La más importante: **diseñar, sin mayor dilación, una estrategia orientada a la promoción de las condiciones de accesibilidad universal en el sistema sanitario vasco, susceptible de ser desarrollada, de manera progresiva, en función de los recursos financieros disponibles en el marco del plan que al efecto se establezca.**

Para ello **será preciso elaborar un diagnóstico de las carencias existentes en las instalaciones y servicios sanitarios**. Sobre esta base se deberían elaborar los programas cuatrienales para la promoción de la accesibilidad en cada centro.



LOS DEFENSORES DEL PUEBLO AUTONÓMICOS ALZAN SU VOZ ANTE LA GRAVE CRISIS HUMANITARIA QUE AFECTA A LOS REFUGIADOS EN EUROPA



En su condición de instituciones encargadas de velar por el respeto y la promoción de los derechos humanos, expresan su consternación ante la gravísima crisis humanitaria que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en Europa, y proponen una serie de medidas para hacer frente a este cataclismo humanitario.

Los defensores del pueblo de las comunidades autónomas reunidos en Vitoria-Gasteiz hicieron pública una declaración en la que, de forma unánime, muestran su consternación ante la gravísima crisis humanitaria que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en Europa mientras se tramitan con cuentagotas los procedimientos de acogida en los Estados miembros de la Unión Europea.

Haciéndose eco de la reivindicación de las organizaciones sociales y de parte importante de la población civil de sus respectivas comunidades autónomas, los defensores apelan a las instituciones implicadas en la gestión de esta crisis para que se arbitren, sin dilación, medidas destinadas a proteger eficazmente la vida, la integridad, los derechos y la dignidad de cientos de miles de hombres, mujeres y niños, obligados a huir de sus países de origen, inmersos en conflictos devastadores, y que son merecedores de protección internacional.

Deploran el escaso cumplimiento de los compromisos relativos a la reubicación y reasentamiento de personas refugiadas por parte de los Estados miembros de la UE y en particular por España, lo que ha impedido que las CCAA hayan podido cumplir hasta hoy sus funciones en la acogida de las personas solicitantes de refugio.

Los defensores autonómicos constatan que la cuestión de los refugiados es un asunto de ámbito europeo que afecta no solo directamente a todos los Estados miembros de la UE, sino también a las CCAA del Estado español.

Consideran, además, que la excepcionalidad, urgencia y gravedad de la crisis humanitaria, hacen necesario superar el actual sistema de acogida, lento e ineficaz, favoreciendo mecanismos de coordinación territorial entre la administración central y las de las comunidades autónomas, que posibiliten una gestión capaz de dar respuesta a la magnitud del problema.

Para los defensores es indispensable proceder a una evaluación de los motivos por los que no se ha podido ofrecer acogida hasta ahora a los solicitantes de refugio y de protección subsidiaria humanitaria en Europa, y llaman a diseñar otras estrategias extraordinarias para hacer frente al cataclismo humanitario al que se está enfrentando Europa.





XXXII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO

Derecho de acceso a la información pública y transparencia

El ararteko Manuel Lezertua, junto con una delegación de la institución, participó en las **XXXII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo** que se celebraron en Santiago de Compostela.

Representantes de las defensorías y otros expertos analizaron, entre otras cuestiones, la importancia de la transparencia como elemento para el ejercicio de derechos así como el papel protagonista de los defensores en esta materia.

El encuentro comenzó con una conferencia inaugural, titulada “La transparencia 2.0: del cumplimiento a la devoción”, a cargo de Javier Amorós Dorda, subdirector general de Transparencia y Buen Gobierno.

Posteriormente tuvo lugar una mesa de trabajo, moderada por el ararteko Manuel Lezertua, sobre “La transparencia como elemento fundamental de la democracia y del ejercicio de los derechos”. Intervinieron en este debate el defensor del pueblo en funciones Francisco Fernández Marugán, el síndic de greuges de Catalunya Rafael Ribó, el director del Consejo de transparencia y protección de datos de Andalucía Manuel Medina y el alcalde de Ermua Carlos Totorika.

Para finalizar dieron a conocer a los asistentes las conclusiones alcanzadas por todas las defensorías sobre la transparencia y el derecho a la información pública.

LA POBREZA ENERGÉTICA EN EUSKADI: MEDIDAS Y BUENAS PRÁCTICAS

Jornada de análisis y debate organizada por el Ararteko y el Ayuntamiento de Irun.

El Ararteko y el Ayuntamiento de Irun celebraron en Ficoba (Irun) una jornada de análisis y debate sobre “La pobreza energética en Euskadi: medidas y buenas prácticas”.

El objetivo era profundizar en el conocimiento del fenómeno de la pobreza energética, propiciar un espacio para presentar y debatir en torno a las diferentes medidas y experiencias que se están adoptando para dar respuesta a esta problemática y favorecer la cooperación interinstitucional en este ámbito.

En la presentación del encuentro, el ararteko Manuel Lezertua abogó por realizar un análisis integral del fenómeno de la pobreza energética, para paliar y prevenir sus efectos.

Ya en 2016, la institución del Ararteko consideró oportuno llevar a cabo una profunda reflexión para favorecer el conocimiento y la prevención de la pobreza energética en nuestra comunidad. Con ese objetivo presentó la recomendación general **Bases para el debate social sobre la pobreza energética en Euskadi**.

En la recomendación, el Ararteko planteaba a las administraciones vascas una serie de propuestas para que añadan a las políticas públicas e iniciativas sociales ya existentes el objetivo de reducir y paliar los efectos de este fenómeno que afecta a miles de ciudadanos y ciudadanas de nuestra comunidad.

Además, a lo largo del día, varios ponentes debatieron sobre la responsabilidad de las empresas ante la sociedad frente al fenómeno de la pobreza energética, las medidas dirigidas a la protección del consumidor energético más vulnerable en el ámbito de intervención de los poderes públicos vascos y otras medidas directas o propuestas para paliar los efectos de la pobreza energética.





CURSO ORGANIZADO POR EL ARARTEKO SOBRE LOS PROBLEMAS DERIVADOS DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS BIENES CULTURALES EN EL PAÍS VASCO

El ararteko Manuel Lezertua inauguró el curso “Problemas derivados del régimen de protección de los bienes culturales en el País Vasco”, impulsado por la institución del Ararteko en el marco de los XXXVI Cursos de Verano de la UPV/EHU.

El objeto de esta jornada era propiciar el debate entre los diferentes poderes públicos y grupos de interés en defensa del patrimonio cultural vasco.

En su intervención, el ararteko Manuel Lezertua señaló que *“el patrimonio cultural debe centrar su mirada en la huella o el legado que ha sobrevivido al paso del tiempo, más o menos remoto, y que nos permite reconocer los valores sobre los que hemos ido construyendo nuestro presente, sobre el que proyectamos, a las próximas generaciones, nuestro futuro”*.

También se refirió al papel del Consejo de Europa en la salvaguardia del patrimonio arquitectónico y al mandato constitucional para proteger el patrimonio histórico, cultural y artístico.

El patrimonio cultural dispone de un régimen de protección que recoge la Ley 7/1990, de 3 de julio, de Patrimonio Cultural del País Vasco. Esa ley ha desarrollado un marco legal por el cual los bienes muebles, inmuebles e inmateriales, provistos de valores culturales, resultan merecedores de protección y defensa.

La conservación de los bienes culturales conlleva un mandato a los distintos poderes públicos vascos para su protección, conservación y puesta en valor. La legislación cultural establece un complejo reparto competencial dentro del entramado institucional vasco (Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos).

Por otro lado también sus propietarios están obligados a conservarlos, cuidarlos y protegerlos debidamente para asegurar su integridad y evitar su pérdida, destrucción o deterioro.

Al mismo tiempo, existe en Euskadi una amplio entramado asociativo que, potenciado por la acción pública que recoge la legislación, tiene dentro de sus objetivos la defensa del patrimonio cultural ante las administraciones públicas.

Esa corresponsabilidad pública-privada ha supuesto en la práctica conflictos entre los propietarios, administraciones y asociaciones respecto al correcto ejercicio de esos derechos y obligaciones.

A lo largo de estos años han sido varias las actuaciones del Ararteko relacionadas con el reconocimiento y la defensa de estos bienes culturales protegidos por sus valores históricos, arquitectónicos, arqueológicos o paisajísticos.



EL ARARTEKO CONMEMORA EL ANIVERSARIO DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Con ocasión del aniversario, el día 10 de diciembre, de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**, el Ararteko invitó al director general de Derechos Humanos y Estado de Derecho del Consejo de Europa **Christos Giakoumopoulos** a impartir una conferencia en Bilbao.

La conferencia titulada *“La ejecución de sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Especial referencia a la ejecución de las dictadas contra el Estado español”* se celebró en el Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia.

Christos Giakoumopoulos ha desempeñado varios cargos en el Consejo de Europa. Fue asesor jurídico en la Comisión Europea de Derechos Humanos y director de la Oficina del Comisionado de Derechos Humanos Álvaro Gil-Robles. Desde 2006 ha desempeñado los cargos de director de Vigilancia y director de Derechos Humanos en la Dirección General de Derechos Humanos y Asuntos Jurídicos.



“LAS GARANTÍAS DEL PROCESO PENAL A LA LUZ DE LA NORMATIVA DE LA UNIÓN EUROPEA Y LA JURISPRUDENCIA DEL TRIBUNAL EUROPEO DE DERECHOS HUMANOS”

En Donostia-San Sebastián se celebró un curso organizado por el Ararteko y el Instituto Vasco de Criminología de la UPV sobre *“Las garantías del proceso penal a la luz de la normativa de la Unión Europea y la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos”*.

La inauguración de la jornada corrió a cargo del ararteko Manuel Lezertua, un representante de la UPV/EHU, la consejera de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco María Jesús San José, la presidenta del Consejo Vasco de la Abogacía Lourdes Maiztegui, el presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco Juan Luis Ibarra y la fiscal superior del País Vasco Carmen Adán del Río.

Como ponentes participaron, entre otros, **Péter Csonka**, jefe de la Unidad de Derecho Penal de la Comisión Europea, **Holger Matt**, presidente de la Asociación Europea de Abogados y Abogadas Penales y **James MacGuill**, presidente del Comité de Derecho Penal del Consejo Europeo de Colegios de Abogados y Abogadas.

Este curso pretendía ofrecer una visión general de la jurisprudencia más relevante del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (por ejemplo, el derecho a un juicio imparcial, la presunción de inocencia o el derecho a la asistencia legal).

JORNADA EN EL INSTITUTO INTERNACIONAL DE SOCIOLOGÍA JURÍDICA DE OÑATI

The Ombudsman and Administrative Justice: From Promise to Performance

El ararteko Manuel lezertua participó en un workshop organizado por el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati bajo el título *The Ombudsman and Administrative Justice: From Promise to Performance*.



El ararteko intervino en un taller sobre el ombudsman y el estado de derecho y, entre otras cuestiones, dijo que *“un principio rector del ombudsman del siglo XXI debe ser la defensa de la cohesión social y de los derechos de los ciudadanos más desprotegidos. En este momento histórico, -subrayó- además de los valores tradicionales de igualdad y libertad, debe emerger la defensa de la dignidad humana como un principio inspirador de la actuación de los poderes públicos”*.

Para Lezertua *“los derechos y valores no pueden ser meras declaraciones formales y los ombudsman deben estar siempre activos en la exigencia, a los poderes públicos, de remover los obstáculos que impiden que estos derechos sean materialmente efectivos”*.



La oficina de la infancia y la adolescencia

Dos hitos destacan en el año 2017 sobre la actividad habitual de la Oficina de Infancia y Adolescencia. El primero es la presentación ante el **Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas** de un informe sobre la realidad de los derechos de niños, niñas y adolescentes en Euskadi, elaborado con toda la información a la que la institución ha accedido en el período objeto de análisis. El segundo es la incorporación de la Oficina a la **Red Europea de Defensorías de Infancia** (ENOC). Siendo innegable la pertenencia de Euskadi al espacio social y cultural europeo, resulta realmente conveniente participar también en espacios de análisis, reflexión e incidencia para un trabajo más eficiente en la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de cada territorio.

En cuanto a la actividad más habitual de la Oficina, el número de **expedientes de queja** en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes en 2017 fue de **492** (16,37% del total de los presentados al Ararteko).

La situación de los niños, niñas y adolescentes que viven en **situación de precariedad socio-económica** viene siendo una de las mayores preocupaciones de esta institución en los últimos años. Como en todos los contextos, la pobreza infantil en Euskadi puntúa siempre por encima de los indicadores para la población general y ha crecido a mayor ritmo que aquella. Además, tiene mayor impacto en familias monoparentales y familias extranjeras.

Por otra parte, la incorporación de la variable temporal no deja de señalar la contundente realidad de la transmisión generacional de la pobreza. Como dice la Comisión Europea en la Recomendación *Invertir en la infancia; romper el ciclo de la desventaja*, si no hacemos nada, la pobreza pasará de padres a hijos como una mala herencia. Desde estos presupuestos, resultan esperanzadores los enunciados de la *Estrategia Vasca de Inversión en la Infancia y la Familia*, el hito más significativo del año en las **políticas de apoyo a**

las familias y que busca dar respuesta, entre otras cuestiones, a las demandas de un plan urgente de atención a la pobreza infantil.

Sistema educativo: se ha procedido a la apertura de un expediente de oficio para contrastar la realidad de los datos de matriculación del alumnado inmigrante ante las críticas sobre su excesiva concentración.

En relación con la atención a necesidades *educativas especiales*, destaca la actitud receptiva en la mayoría de los casos tramitados.

Continúa sin resolverse adecuadamente la respuesta a las necesidades formativas de determinados chicos y chicas tras la implantación en el curso 2015-2016 de la *Formación Profesional Básica* y la desaparición de los programas de cualificación profesional inicial.

Varias asociaciones islámicas han presentado quejas relativas a los *menús de los centros con servicio de comedor* y el alumnado que profesa religión musulmana. Los procedimientos administrativos en materia de *becas y ayudas* suponen un número notable de expedientes de queja, sobre todo de personas con un grado de vulnerabilidad debido a las dificultades idiomáticas y, por tanto, de entendimiento de los requisitos.

Servicios sociales para la infancia en desprotección: se han planteado quejas por disconformidad con la valoración por la que se concluye el desamparo de sus hijos o hijas, la suspensión de la patria potestad y la asunción de la tutela por parte del ente foral. Se aprecia un incremento importante de reclamaciones en contextos de separaciones de pareja altamente contenciosas.

Ante el incremento del nivel de ocupación de la red de recursos para el *acogimiento residencial*, especialmente de los centros para menores extranjeros, las tres Diputaciones se han visto desbordadas. Por ello, realizamos visitas a los centros de primera acogida, de las que se han derivado recomendaciones

o sugerencias a las administraciones solicitando la habilitación de más plazas y mejorar los procesos de inclusión social. Continúan los esfuerzos de las administraciones forales en la búsqueda de alternativas familiares.

Insistimos en la necesidad de intervenir en las etapas más incipientes de las situaciones de desprotección y el papel fundamental de la *intervención socioeducativa*. El trabajo comunitario, de cohesión social y superación de las desigualdades es una tarea compartida por distintos sistemas y agentes sociales, no exclusivo de los servicios sociales. Pero el papel de estos no es menor. Es posible que haya que tramar respuestas más integrales y mejores a los desafíos de la desigualdad social.

Abuso sexual a niños, niñas y adolescentes:

Después de años insistiendo en la necesidad de abordar adecuadamente este problema, en los dos últimos años parecen haberse dado las condiciones para que se comiencen a reclamar respuestas adecuadas desde diversos ámbitos. Existe, en todo caso, un amplio margen de mejora y desarrollo: la detección, el diagnóstico, la intervención –en el ámbito judicial, en el social-, el tratamiento para la recuperación de las víctimas y, en consecuencia, la prevención, la formación de los y las profesionales, la coordinación entre personas, equipos y servicios.

Derecho a la salud: las mayores dificultades en el ámbito de la *salud mental infanto-juvenil* no proceden de las quejas particulares, sino del contacto con organizaciones sociales y de familias afectadas, que plantean la necesidad de mejorar la detección precoz, mayor en la atención extra hospitalaria, la creación de servicios para determinadas patologías y más apoyo psicoterapéutico.

Ámbito de la justicia: concluimos la intervención de oficio iniciada en 2016 sobre las personas menores infractoras menores de 14 años, a las que no les es de aplicación la ley de responsabilidad penal de los menores.

Las actuaciones en las que se han visto afectados *niños, niñas y adolescentes del pueblo gitano* se refieren a conflictos convivenciales o de relaciones vecinales. En general se trata de situaciones complejas, con un alto componente de exclusión social y marginalidad, años de evolución y multiplicidad de intervenciones con efectos diversos. En estos casos, es evidente que las medidas habitualmente utilizadas para las situaciones de desprotección infantil no están resultando eficaces, por lo que sería necesario reflexionar y que los agentes institucionales y sociales trabajaran juntos desde objetivos compartidos.

Es reseñable el avance producido en los últimos años en la visibilización y atención a *niños, niñas y adolescentes con orientación sexual o comportamientos de género no normativos* y sus familias.

El derecho del **interés superior del menor** y el **derecho a ser escuchado** suponen la clave de bóveda del cambio de paradigma que la CDN supuso respecto a la consideración del niño/niña como sujeto de derechos. Sin embargo, esta consideración está aún escasamente presente en los distintos ámbitos donde se adoptan decisiones que afectan a niños, niñas y adolescentes. Salvo en el sistema de servicios sociales y, especialmente, en los de infancia en desprotección donde se observa mayor presencia en sus planteamientos, estos derechos no se conocen, no se aplican y no están incorporados a las normativas. Tampoco hay capacitación de los y las profesionales para atenderlo adecuadamente.

En relación con la escucha, se continúa atendiendo con excesiva rigidez a las disposiciones que hablan de *“en todo caso, a partir de los 12 años”*, convirtiéndolas en que se escucha a los niños y niñas a partir de 12 años. En los últimos años se están observando movimientos incipientes de incorporar la **voz de niños y niñas** en la toma de decisiones sobre asuntos públicos de índole municipal. Todavía pocos y en fases iniciales, pero con aspecto de interés genuino y dotación de algunos recursos para su estabilización en el tiempo.

<http://www.ararteko.eus/laisladelosderechos>



PUBLICACIONES E INFORMES

- **Informe al Parlamento Vasco.** Recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el último año.



- **Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad.** Con este informe, el Ararteko pretende contribuir a la mejora de determinados aspectos que redundarían en favor de todas las personas usuarias del Sistema vasco de Salud, pero especialmente, de quienes, a causa de su situación de discapacidad, encuentran dificultades añadidas para disfrutar plenamente de los servicios de salud que ofrece el parque hospitalario vasco. Entre las recomendaciones destaca la de diseñar, una estrategia orientada a la promoción de las condiciones de accesibilidad universal en el sistema sanitario vasco, a desarrollar, de manera progresiva, en función de los recursos financieros disponibles.



- **Problemas derivados del régimen de protección de los bienes culturales en el País Vasco.** Publicación de las ponencias del XXXVI Curso de Verano celebrado en julio. El objeto de la jornada era propiciar el debate entre los diferentes poderes públicos y grupos de interés en defensa del patrimonio cultural vasco, que dispone de un régimen de protección que recoge la Ley de Patrimonio Cultural del País Vasco.



- **Consideraciones para la mejora de la atención a niños y niñas infractores menores de 14 años por parte de las administraciones vascas.** Este documento, resultado del proceso de investigación, pretende recoger y compartir la información y las opiniones recibidas, con el ánimo de contribuir a un mejor conocimiento de los procedimientos con los que las autoridades vienen actuando en Euskadi (con matices distintos en cada uno de los tres territorios históricos) en relación con estos menores, y a hacer más visibles sus principales elementos de debilidad.
- **Informe-diagnóstico con propuestas de mejora sobre la gestión De las prestaciones de RGI y PCV por Lanbide, 2017.** Este informe-diagnóstico recopila las numerosas recomendaciones y sugerencias que el Ararteko ha remitido a Lanbide como resultado de la investigación realizada en la tramitación de las quejas, y analiza las actuaciones y decisiones de Lanbide con base en la normativa de aplicación, exponiendo la opinión del Ararteko, en muchas ocasiones, divergente. Entre las conclusiones más relevantes está la necesidad de incorporar el principio de proporcionalidad, para evitar que muchas personas que cumplen los requisitos se queden fuera del sistema por conductas que, en ocasiones, responden más bien a descuidos que a incumplimientos o pérdida de requisitos.

NUEVO PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO

En cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el Ararteko ha puesto a disposición de la ciudadanía el **portal de transparencia**, con información sobre su trabajo, actividades, organización, presupuesto y gestión económica, así como el procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información pública de esta institución.

ARARTEKO MAPAK: INTEGRAMOS LA APLICACIÓN MÓVIL CON LA NAVEGACIÓN GPS

<http://mapak.ararteko.eus>

En el año 2012 dimos a conocer **Ararteko Mapak**, un sitio web que proporciona información acerca de la accesibilidad a recursos de turismo, transporte público y bibliotecas en la CAPV. El objetivo de esta aplicación es dar acceso a información útil sobre la accesibilidad de los diferentes recursos e impulsar la participación de la ciudadanía aportando información sobre distintos lugares de Euskadi y ayudar, así, a las personas que tengan algún tipo de discapacidad a desenvolverse con las máximas garantías.

Con la idea de sumarle movilidad a esta información, en 2014 dimos otro paso desarrollando una app para teléfonos móviles (Android e IOS), para poder consultar esta información "en marcha".

En esta apuesta por la mejora continua para la adaptación a las necesidades de la ciudadanía, **hemos integrado la aplicación móvil con la navegación GPS**, de forma que, una vez localizado un recurso mediante la activación de la función "Cómo llegar", la ciudadanía conozca la ruta que le llevará al recurso seleccionado.



IMPLANTAMOS EL SISTEMA DE RESERVA DE CITA PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA OFICINA DE BILBAO

Se puede solicitar cita llamando al **94 423 44 09** o en la propia oficina (edificio Albia, San Vicente 8, 11º)

En respuesta a la creciente demanda de los ciudadanos y ciudadanas que se acercan a la oficina de Bilbao y con el objetivo de responder al compromiso expresado en la Carta de Servicios, en junio implantamos el sistema de reserva de cita para las personas que desean ser atendidas presencialmente en la oficina de Bilbao.



APROBADO EL CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA DEL ARARTEKO

Esto supone la aprobación formal de una serie de compromisos por parte del personal de la institución que, materialmente, ya se vienen observando en el día a día del trabajo de las personas de la oficina, con el objetivo de desempeñar sus funciones en relación con la ciudadanía de manera óptima. El materializarlo formalmente implica un "plus" de compromiso público.



OTRAS ACTIVIDADES

- El ararteko Manuel Lezertua se reunió en Vitoria-Gasteiz, con Francesca Friz-Prguda, representante en España del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (**ACNUR**). Además, ambos comparecieron ante la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad del Parlamento Vasco para explicar diversas iniciativas relacionadas con la **crisis humanitaria de las personas refugiadas** y la necesidad de protección y acogida.



- Invitado por la Universidad del País Vasco, el ararteko participó en Leioa en la III Conferencia Internacional sobre *Políticas de extranjería y asilo en la Unión Europea*. Lezertua impartió una ponencia titulada “La obligación ética y jurídica de proteger”.
- Los defensores del pueblo europeos, entre ellos el ararteko, se reunieron en Barcelona para debatir qué papel deberían tener los ombudsmen frente al populismo y la regresión de los derechos humanos en el continente. En este foro, Lezertua intervino en una en una mesa redonda sobre la Regresión de los derechos de las situaciones de emergencia y crisis migratorias: herramientas de control del ombudsmen.



- En el **Día Europeo de las Víctimas del Terrorismo**, el ararteko y varios miembros de su equipo participaron en la concentración convocada por el Gobierno Vasco en Vitoria-Gasteiz, en solidaridad y reconocimiento hacia las **víctimas de organizaciones terroristas**.

- Invitado por el Grupo de Estados contra la Corrupción (**GRECO**) y el Consejo de Europa Manuel Lezertua participó en Estrasburgo, en la apertura de la 5ª ronda de evaluación que se ha centrado en la **prevención de la corrupción** y en la promoción de la integridad en los gobiernos. El GRECO es un grupo constituido bajo el amparo del Consejo de Europa para el seguimiento de las medidas que se aplican a los Estados miembros en la lucha contra la corrupción.
- 17 entidades y organizaciones sociales vascas, entre ellas el Ararteko, se comprometieron en un acto público con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS)**. Cada Objetivo lleva implícito un espíritu de alianza y un compromiso socialmente compartido con una entidad vasca clave; y dado que los Objetivos están interrelacionados, la clave del éxito será la fortaleza generada de las 17 entidades con los 17 ODS. El Ararteko se comprometió con el Objetivo 16: *Promover la paz, la justicia e instituciones sólidas*.



- El Ararteko participó en Cardiff (Gales) en la conferencia internacional de la **Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC)**. La misión de la IALC es fomentar y promover la igualdad, la diversidad y los derechos lingüísticos en todo mundo y apoyar a los comisionados lingüísticos. Lezertua intervino ante el Consejo de la IALC para informar del estado de los derechos lingüísticos en Euskadi, los avances registrados en el último año y el modo en que la institución que dirige interviene para hacerlos efectivos. Por su parte, Rafael Sainz de Rozas, responsable de cultura y derechos lingüísticos del Ararteko, intervino con una ponencia titulada “*Basque language: is it right on?*” Partiendo de la experiencia del Ararteko, abordó la incidencia de las tecnologías del lenguaje en el ámbito de la Administración vasca y su contribución a la efectividad de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

- El ararteko recibió en Bilbao a representantes de la **Mesa Estatal por el Referéndum sobre las Pensiones (MERP)**, quienes le hicieron entrega de firmas por el blindaje constitucional de las pensiones. La entrega de firmas se realizó de forma simultánea en las sedes de todas las defensorías autonómicas. La MERP está constituida por 170 fuerzas sociales, culturales, sindicales y políticas que promueven un amplio debate en la sociedad, para que todas las opciones y alternativas en torno a las pensiones sean conocidas con rigor y profundidad.



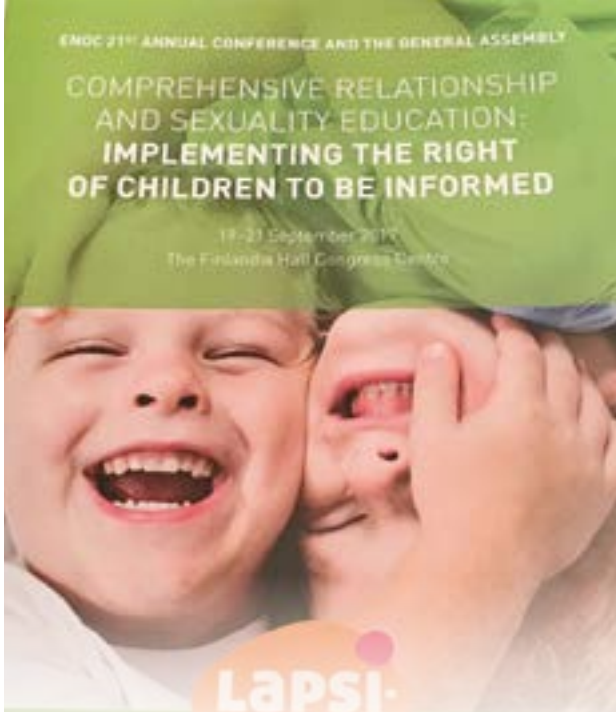
- Organizada por el Centro de Estudios Jurídicos, se celebró en Madrid una **jornada sobre medio ambiente y urbanismo** en la que participó el ararteko. Manuel Lezertua intervino en una mesa redonda junto con Antonio Vercher, fiscal de sala coordinador de esas áreas. La intervención del ararteko giró en torno a la acción de esta institución en materia de medio ambiente y dio cuenta de algunas propuestas de colaboración institucional con la Fiscalía especialista en temas medioambientales. También destacó la labor, tanto preventiva como represiva, que debe realizar la función pública en el control del medio ambiente.
- La Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Bizkaia (FEKOOR) celebró en Bilbao su jornada anual en la que realizó un balance de los 20 años de vigencia de la **Ley Vasca para la Promoción de la Accesibilidad**. Lezertua participó en ese encuentro y, también, en la reunión del Pleno del Consejo Vasco para la Promoción de la Accesibilidad, celebrado en Lehendakaritza. En este foro, el ararteko dijo que *“es preciso tomar conciencia de que trabajar por garantizar los derechos de las personas con discapacidad exige a las administraciones públicas vascas mantener permanentemente la visión transversal de la diversidad funcional en la agenda institucional”*.



- Manuel Lezertua, que ha mantenido encuentros con asociaciones de personas mayores, participó en Donostia en una mesa redonda organizada por la **Fundación Aubixa** sobre los derechos de las personas mayores, un colectivo heterogéneo que presenta problemas e intereses muy diferentes y que surgió a iniciativa de la Asociación de Familiares y Amigos de personas con Alzheimer y otras demencias de Gipuzkoa. Entre otras cuestiones, Aubixa se compromete a contribuir a la **erradicación de los estigmas** que pesan sobre la enfermedad de Alzheimer.
- El Ararteko y varias asociaciones que trabajan en favor de las familias comparecieron conjuntamente en Bilbao el 15 de mayo, **Día Internacional de las Familias**, para dar lectura a una **declaración institucional** y visibilidad a las principales inquietudes de la sociedad civil vasca en el ámbito de las políticas familiares.



- La asociación **Madres Familias Monomarentales BG** celebró en Bilbao, una jornada para tratar la Ley de Familias y la situación concreta de las familias a cargo de una mujer en solitario. Manuel Lezertua participó en la apertura y presentación del encuentro con una intervención en la que destacó la especial protección que merecen las familias, ya que constituyen el soporte material y efectivo para que los individuos crezcan y se desarrollen plenamente.



- Durante estos días se celebra en Helsinki la 21ª Conferencia anual de la ENOC, la **Red Europea de Defensorías de Infancia**, en la que el Ararteko se ha integrado este año, celebró en Helsinki su 21ª Conferencia anual. En el encuentro, organizada por la Defensoría de Infancia de Finlandia, participó la responsable de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko Elena Ayarza. Este año el tema de trabajo ha sido *“Educación en materia de relaciones y sexualidad: el alcance del derecho de los niños y niñas a ser informados”*. La ENOC se constituyó en 1997 e integra, en la actualidad, a 42 organismos de defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes de 34 países de Europa.



- La responsable de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko Elena Ayarza también participó en Ginebra en una reunión del **Comité de los Derechos del Niño (CDN) de Naciones Unidas**. En ese encuentro presentó el *“Informe complementario al V y VI Informe de Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas y sus protocolos facultativos. Comunidad Autónoma de Euskadi”*. La finalidad de este documento es contribuir al seguimiento que el CDN realiza a España con respecto al grado de cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño y, en definitiva, a la valoración acerca del ejercicio efectivo de sus derechos por parte de niños, niñas y adolescentes.

LA RELACIÓN CON LOS AGENTES 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. El **tercer sector** de intervención social constituye un **pilar de la sostenibilidad del sistema social de derechos** de las personas en Euskadi. Las asociaciones y colectivos desarrollan 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.



COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA GASTEIZTXO

Divulgar sus derechos y extender entre los y las más jóvenes una cultura de **respeto a todos los derechos humanos** es una de las líneas de actuación del Ararteko en relación con niños, niñas y adolescentes. Por ello, seguimos colaborando con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del **Informativo Gasteiztxo**. Alumnos y alumnas de diversos centros educativos visitan la sede del Ararteko y recopilan datos e informaciones relacionadas con la actividad de la institución para elaborar, posteriormente, un programa de radio, de televisión o un periódico.





- La adjunta al Ararteko Julia Hernández participó en Lehendakaritza en un acto en el que las principales instituciones y partidos políticos de Euskadi, así como diversos colectivos sociales mostraron su compromiso ante la situación que padecen las personas que llegan a Europa huyendo de la guerra y la persecución. El acto se cerró con la lectura de una **declaración institucional** a cargo del lehendakari Iñigo Urkullu que reconoció la “complejidad” del reto que supone la acogida a los refugiados. En 2016 más de 5.000 personas murieron en el Mediterráneo, la mayoría de ellas huyendo de conflictos bélicos.
- Con motivo de la celebración del Día Internacional con la violencia hacia las mujeres, la adjunta al Ararteko participó en la iniciativa de la asociación Harituz y el ayuntamiento de Astigarraga **“Madejas contra la violencia sexista”**. El objetivo, continuar visibilizando, tejiendo redes y comprometiendo a la sociedad en la erradicación de la violencia sexista.
- Además, a lo largo del año, Julia Hernández ha participado en numerosos **actos y jornadas** como las organizadas por la Asociación Clara Campoamor, Avifes, Once, Ehlabe, Sidalava, Ampea, la Red de Municipios Lagunkoia o las tres Diputaciones Forales. También formó parte del jurado de los premios “Zirgari Sariak” de la DFB.
- El Ararteko y el Club de Fútbol San Martín organizaron el **I Encuentro por la Integración a través del fútbol** en el que participaron más de 120 jugadores de las categorías del deporte escolar, entrenadores, árbitros, padres y madres. En el encuentro, Julia Hernández destacó la labor del CDF San Martín por hacer posible que la diversidad sea fuente de riqueza utilizando como vehículo transmisor el fútbol.

NOesNO.

¡VIVE LA FIESTA CON RESPETO!

Hace unos años, el Ararteko inició una campaña con el objetivo de hacer un llamamiento a la reflexión y a la implicación de todas las personas ante algunas situaciones que se dan en las fiestas de nuestros pueblos y ciudades. El alcohol y el desenfreno son protagonistas habituales en esas festividades, una mezcla que no siempre acaba bien y con unas consecuencias que, en muchas ocasiones, sufren las mujeres. Por ello ha editado unas pegatinas que se reparten en distintos puntos de nuestra geografía con motivo de las fiestas de las distintas localidades.



¿Necesitas defender tus derechos?

Acude a la institución del Ararteko

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

¿Qué es?

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

¿Qué hacemos?

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

¿Cuándo se debe acudir?

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

¿Cuándo no hay que acudir?

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

¿Cómo presentar las quejas?

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



¿Dónde acudir?

Oficinas de atención directa

En Álava

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

En Bizkaia

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

En Gipuzkoa

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

Si necesitas más información, llámanos



Descárgate la versión digital del informe anual 2017

