nº 22

RESUMEN DEL

Informe anual al Parlamento Vasco 2019

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-e 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

geu garena
gure esku dago
Dignidad & respeto
de los
derechos
humanos
eta
ezagutza

Construir una cultura de respeto a los derechos humanos significa respetar la diferencia

En este informe damos cuenta de las principales actuaciones del Ararteko a lo largo de 2019 y ofrecemos, también, una visión de la situación general de los derechos humanos en la Comunidad Autónoma Vasca.

En 2019 la institución del Ararteko ha cumplido **30 años**. El 8 de marzo de 1989 el primer ararteko Juan San Martín puso en marcha esta institución análoga a las que ya existían en otros países con la denominación de Ombudsman o Defensoría del Pueblo.

Para conmemorarlo, a lo largo del año organizamos varias actividades que culminaron el 9 de diciembre con un acto en Vitoria-Gasteiz, al que asistieron los exararteko, numerosas autoridades y representantes de organizaciones sociales de distintos ámbitos. Las organizaciones sociales tuvieron un protagonismo importante, ya que son una pieza fundamental de nuestra sociedad y quienes nos ayudan a identificar los problemas reales que aquejan a la ciudadanía.

En estos 30 años el Ararteko ha impulsado más de **180.000 actuaciones**, de ellas cerca de 140.000 han sido quejas, 164 recomendaciones generales, 36 informes extraordinarios y 174 publicaciones. También hemos mantenido relación con más de 700 organizaciones sociales representantes de distintos ámbitos de la sociedad.

En cuanto a los datos de la actividad en 2019, destacan las 13.650 actuaciones y las más de 5.100 personas que han acudido a nuestras oficinas.

Al hacer este balance quiero subrayar la necesidad de **seguir reforzando la cultura de los derechos humanos**, para que tanto la ciudadanía como las administraciones públicas vascas profundicen en valores esenciales de nuestra civilización como el respeto por la dignidad de cada persona y por los derechos y libertades que le son inherentes. En ese sentido, es necesario asegurar y reforzar los instrumentos de lucha contra la exclusión social y la desigualdad.

El Ararteko ha incorporado plenamente la dimensión europea e internacional de su labor en sus intervenciones y al hacerlo se alinea con las expectativas que el nivel europeo e internacional expresan con respecto a instituciones como ésta. Entre las novedades acontecidas destaca la aprobación de los **Principios de Venecia sobre la Protección y la Promoción de la Institución del Defensor del Pueblo**, adoptados tras un proceso de consulta en el que participaron tanto el Ararteko como algunas de las redes internacionales en las que se integra. Estos principios exigen a las defensorías que asuman la función de defensa y promoción de los derechos humanos y superen así la concepción más clásica del Ombudsman de control de la mala administración.

El año pasado numerosas actividades se han relacionado con esta vertiente internacional, tanto en el ámbito de los derechos de las personas refugiadas y migrantes en Europa, como en el de la protección de datos de carácter personal, de la cultura y los derechos lingüísticos, la trata de seres humanos, la igualdad y la lucha contra la violencia de género. También en otros ámbitos como la cooperación interinstitucional y el trabajo en red para la profundización en las funciones propias de las instituciones Ombudsman. Mención especial merecen las actuaciones relacionadas con la protección de los derechos de la infancia como, por ejemplo, la participación en la Red Europea de Defensores de los Niños y Niñas (ENOC) sobre derechos en el entorno digital y en el proyecto ENYA.

En definitiva, la defensa de los derechos humanos y de la dignidad de todas las personas y, en especial, de las más vulnerables, es un empeño de largo aliento y a ese objetivo está enfocada esta defensoría. El Ararteko está llamado a seguir apostando, de forma constante, por el impulso de la transformación social orientada a la construcción de una cultura de derechos humanos que defienda la igualdad y respete y valore la diversidad, que constituye una de nuestras mayores riquezas, poniendo el acento en la importancia de la pluralidad a la hora de construir sociedades democráticas cohesionadas.

Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko

LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL ARARTEKO EN CIFRAS

A lo largo de 2019 se han llevado a cabo un total de **13.650 actuaciones**, de las cuales 7.751 corresponden a quejas y consultas y 30 a expedientes de oficio.

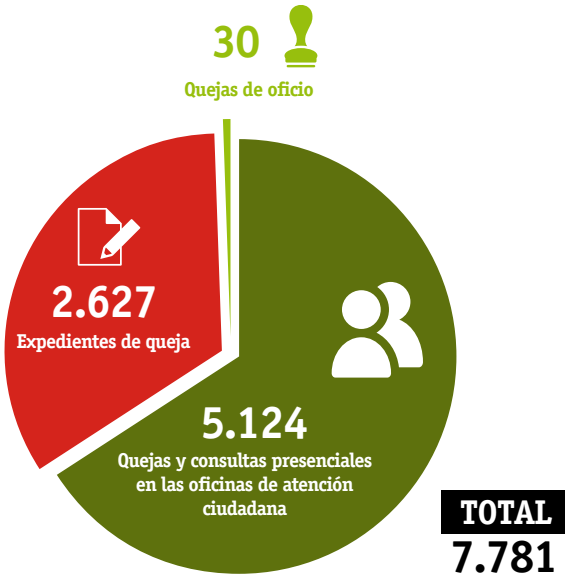
Se han realizado un total de **10.647 servicios en las oficinas de atención directa:** de ellos cerca de 5.500 han sido a través del servicio telefónico y casi 6.600 las personas que han acudido a alguna de las tres oficinas, demandando información y asesoramiento.

En 2019 hemos celebrado **71 reuniones** con organizaciones sociales y 69 con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos y otras entidades. También se han realizado **8 visitas de inspección** que nos han permitido evaluar el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de las comisarías de la Ertzaintza de Gernika, de la Policía Local de Basauri, y de los centros de primera acogida y preparación a la emancipación de Bideberrria y de menores extranjeros no acompañados de Zornotza y Vivero, así como de los centros para adolescentes con problemas de conducta de Estibaliz y Sansoheta y del Centro socioeducativo de Andoiu-Gorbea.

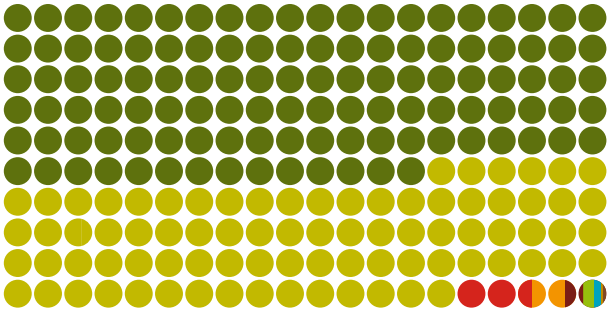
Además, hemos participado activamente en más de 170 diferentes **actos, jornadas y eventos** promovidos por administraciones, organizaciones sociales y defensorías, tanto a nivel autonómico, como estatal y en otras 20 de dimensión europea o internacional.

Durante el año 2019, se han **resuelto 2.081 expedientes** de queja y se han dictado **1.519 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.). La duración media de los procedimientos de queja ha sido de 65 días.

Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2019



Total de actuaciones del Ararteko en 2019



Quejas	7.781
Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	5.523
Participación en actividades externas	171
Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	71
Reuniones de trabajo con administraciones	69
Actividades internacionales y con otras defensorías	20
Visitas de inspección	8
Jornadas abiertas al público	4
Informes extraordinarios y estudios	3
TOTAL	**13.650**

Analizando esos expedientes de queja, en cerca del **49%** existía alguna **actuación incorrecta** de la administración afectada, un porcentaje inferior al del año anterior 53%). La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el 85% de los supuestos. En la mayoría de los casos no ha sido necesario dictar una recomendación formal por parte del Ararteko.

En función del **área temática** a la que se refieren las quejas, observamos que han aumentado las relacionadas con el área de salud debido, en gran parte, a las 484 quejas recibidas por el cierre del módulo psicosocial de Cruces.

Por el contrario, han disminuido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 468 (frente a las 713 de 2018). La mayoría de estas reclamaciones, cerca del 90%, se refieren a problemas relacionados con el mal funcionamiento de Lanbide.

Casi el **58%** de los expedientes de queja tramitados tienen relación con **derechos sociales (salud, inclusión social, vivienda, educación, etc.)**

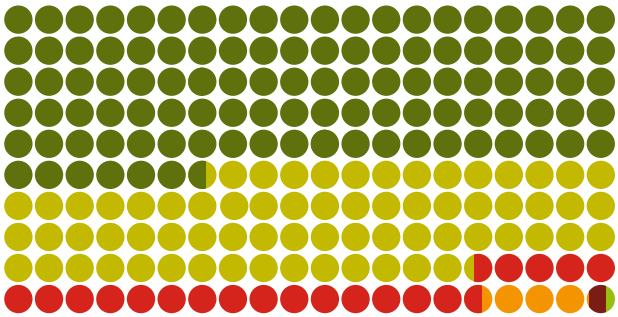
También las quejas referidas a los **colectivos de atención pública** suponen un número importante. Muchos de esos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las políticas públicas dirigidas a garantizar la **igualdad real y**

efectiva de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a mujeres, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas LGTB, inmigrantes, personas gitanas, etc.

Atendiendo a 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 2019 (un 53%) y han aumentado las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma (30%). Cerca del 10% han afectado a las diputaciones forales.

En cualquier caso, el hecho de que se analicen las actuaciones de 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	53,32%
Administración local	34,35%
Administración foral	10,17%
Organismos públicos	1,68%
Administración del Estado	0,30%
Justicia	0,18%

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 2019, en el 49% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

Al ser preguntados sobre cómo valorarían la atención dispensada por el personal del Ararteko, 77% de los ciudadanos y ciudadanas considera que ***"la atención ha sido buena o muy buena"***.

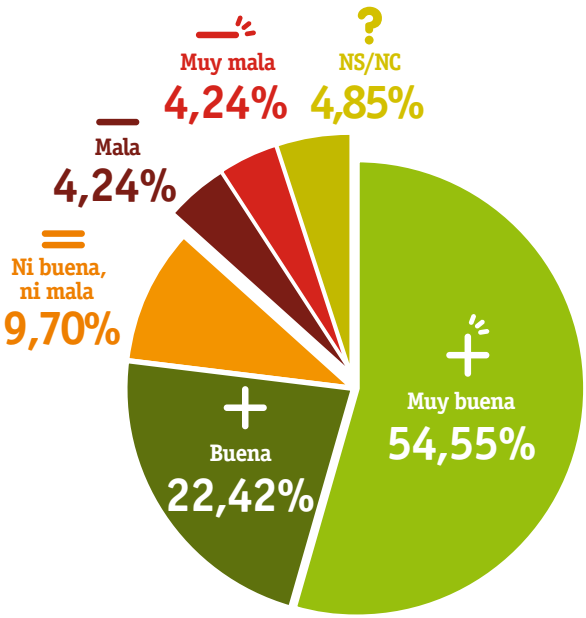
Sobre la intervención del Ararteko (disponibilidad, interés demostrado, gestiones realizadas) casi el 67% opina que ha sido muy positiva o positiva.

Casi el **79% recomendarían acudir al Ararteko** para cualquier problema con la Administración.

Además, estos últimos años 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 (conocida por el 54% de los y las usuarios) y la carta de servicios del Ararteko, que recoge todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos (conocida por el 43% de las personas que han cumplimentado la encuesta). En los resultados de la encuesta se destaca de forma muy positiva la facilidad para hacer gestiones ante el Ararteko.

Estos resultados 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 positiva.

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



EL ARARTEKO INTERVIENE PARA GARANTIZAR LA TRAMITACIÓN CORRECTA DEL BONO SOCIAL DE ELECTRICIDAD PARA UN CONSUMIDOR VULNERABLE

Una persona acudió al Ararteko por la dificultad que tenía para obtener el bono social de electricidad; se trata de un descuento en la factura eléctrica que se reconoce, por real decreto, a los consumidores vulnerables, de conformidad con los requisitos de renta y circunstancias personales reguladas. Si se acreditan circunstancias especiales (familia monoparental, discapacidad igual o superior al 33%, grado de dependencia II o III, víctima de terrorismo o víctima violencia de género), el requisito de renta que debe cumplir la unidad familiar se incrementa.

En el caso presentado al Ararteko, el ciudadano señalaba la dificultad para cumplir con la obligación de presentar ante la empresa comercializadora de servicios eléctricos un certificado que acredite las circunstancias especiales del consumidor vulnerable, en este caso, que un miembro de la unidad familiar padece una discapacidad.

El reclamante presentó a la empresa un certificado elaborado por los servicios sociales de su ayuntamiento, que acredita que un miembro concreto de la unidad convivencial se encuentra en esas circunstancias especiales.

Sin embargo, la empresa de servicios eléctricos no lo aceptó, alegando como motivo que el documento no cumple estrictamente con los requisitos de confidencialidad de la Orden por la que se desarrolla el real decreto. Se refería a que el documento refleja, expresamente, el nombre concreto de la persona que tiene discapacidad. Sin embargo, un artículo de la Orden recoge que *"Dicho documento no reflejará de manera expresa en cuál de las circunstancias concretas se encuentra el solicitante o alguno de los integrantes de la unidad familiar ni, en su caso, qué miembro concreto de la misma es el que se encuentra en tal circunstancia".*

Ese certificado deben elaborarlo los servicios sociales del órgano competente que designe la comunidad autónoma, con objeto de acreditar las circunstancias especiales. En el caso de la discapacidad, este certificado debería obtenerse a través de esos servicios sociales, previa presentación de un certificado o resolución con el grado de discapacidad reconocido, expedido por el órgano foral competente.

El Ararteko contactó con los servicios sociales del ayuntamiento en cuestión, con el fin de remitir el modelo de certificado que incluye la Orden. En ese modelo se excluye, de manera expresa, en cuál de las circunstancias especiales se encuentra el solicitante y qué miembro concreto de la misma es el que se encuentra en tal circunstancia. Los servicios sociales manifestaron al Ararteko su voluntad para adecuar el certificado a las exigencias de confidencialidad que recoge la tramitación del bono social eléctrico.

SIGUIENDO LA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO, EL EUSTAT EXCLUYE A UN MENOR ADOPTADO DE LOS FICHEROS DE DATOS PERSONALES RELATIVOS A LA POBLACIÓN INMIGRANTE EXTRANJERA

Una persona planteó al Ararteko su desacuerdo con la actuación de EUSTAT (Instituto Vasco de Estadística) que había incorporado a su hijo adoptado en un fichero de población inmigrante extranjera (EPIE), residente en la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAE).

Señaló que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco había enviado una carta dirigida a su hijo, menor de edad adoptado, de nacionalidad española, para realizar una encuesta. El menor consta como nacido en Vitoria-Gasteiz, según certificado del padrón municipal de habitantes y el libro de familia.

Hay que tener en cuenta que la situación de las personas adoptadas y sus circunstancias son especiales, pudiendo llegar el caso de que el menor desconozca todavía su origen, por lo que la información que se maneja es especialmente sensible.

El Departamento le explicó que la muestra de la operación estadística para realizar la encuesta es facilitada por el EUSTAT y que se realiza sobre los censos y padrones municipales. Además, le informó que no era posible excluir de esos registros municipales *"las situaciones de adopción internacional y la de los españoles de origen (primera nacionalidad)"*, por lo que la única opción era que no realizara la encuesta, tal como contemplaba el escrito recibido.

El EUSTAT reconoció el error y, por tanto, eximió al menor de realizar la encuesta. Sin embargo, la interesada solicitó la intervención del Ararteko ya que, a su juicio, en ninguna circunstancia su hijo tiene la condición inmigrante y por tanto entiende que debe quedar eliminado de los ficheros correspondientes a población inmigrante extranjera residente en la CAE.

Tras valorar todas estas cuestiones y solicitar información al EUSTAT y al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, el Ararteko recomendó al Instituto Vasco de Estadística que excluyera al menor de cualquier fichero en el que conste como población inmigrante extranjera residente en la CAE, por tratarse de una persona que consta inscrita en el Registro Civil correspondiente como nacida en origen en Vitoria-Gasteiz.

El EUSTAT, en el mismo momento en el que tuvo conocimiento del error, procedió a excluir al menor afectado del fichero utilizado para el diseño muestral de la encuesta.

LANBIDE INFORMARÁ EN SUS RESOLUCIONES DE LA OBLIGACIÓN DE INSCRIBIRSE EN ETXEBIDE CUANDO SE CUMPLAN LOS REQUISITOS PARA ELLO

El Servicio Vasco de Empleo acepta así la sugerencia realizada por el Ararteko que tramitó la queja de una ciudadana a la que Lanbide reclamaba una importante cantidad de dinero.

Una ciudadana acudió al Ararteko porque Lanbide le reclamaba casi 13.000 euros en concepto de prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) recibidas de manera indebida. La causa por la que se demandaba ese importe era que la reclamante no estaba inscrita en Etxebide.

En las alegaciones que presentó en el procedimiento de reclamación, la ciudadana señaló que no se había inscrito en 2011 porque se le había denegado la inscripción, por no acreditar los ingresos exigidos.

Dos años más tarde, en 2013, Lanbide le requirió determinada documentación, entre la que se encontraba la justificación de la inscripción en Etxebide. Posteriormente, el Servicio Vasco de Empleo le dio un recibo que certificaba la presentación de la documentación requerida, por lo que consideró que su expediente estaba en orden.

El Ararteko solicitó información a Lanbide, que respondió que la promotora de la queja estaba cobrando la RGI desde 2010, por lo que percibía ingresos que superaban los límites establecidos por Etxebide para poder inscribirse (3.000 €). Considera, además, que a pesar de que solo le requirió este trámite en el 2013, la titular debía saber que es una obligación que tenía que haber cumplido.

Analizado el expediente, el Ararteko cree que si la denunciante hubiese tenido conocimiento de que debía hacer ese trámite, lo habría hecho, ya que se trata de un mero trámite administrativo de una solicitud.

Por tanto, sugirió al Departamento de Empleo y Políticas Sociales determinadas mejoras con relación a la atención ciudadana en las oficinas de Lanbide. En concreto, le pidió que cuando se acuerde la concesión de la RGI y PCV y haya una resolución denegatoria de la inscripción en Etxebide, se informe, en la propia resolución de concesión, de la obligación de solicitar el alta en el registro en determinada fecha, esto es, en la fecha en la que acredite disponer de ingresos ponderados suficientes a los efectos de la normativa reguladora.

SIGUIENDO UNA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO, ETXEBIDE REVISA UNA BAJA EN EL REGISTRO DE SOLICITANTES Y ADJUDICA UNA VIVIENDA A UNA MUJER CON UN NIETO MENOR A SU CARGO

La intervención del Ararteko ha posibilitado que el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco revisara una baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”. De esta forma, el Servicio Vasco de Vivienda ha adjudicado a la reclamante, una mujer perceptora de prestaciones económicas y con un nieto menor a su cargo, una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

El departamento se compromete también a extremar la diligencia en la comunicación de las adjudicaciones de viviendas. Así, además de la notificación personal, realizarán comunicaciones telefónicas o telemáticas si los datos necesarios hubieran sido facilitados por las personas solicitantes en el formulario de inscripción.

El Ararteko reconoce el esfuerzo que desde el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco, a través también de su Delegación de Gipuzkoa, está realizando para asegurar el pleno conocimiento de la adjudicación de una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

Compartimos con el departamento la necesidad de extremar la diligencia en las comunicaciones de adjudicación, con el fin de evitar la baja automática en Etxebide, con la consecuencia, en ocasiones, de la pérdida del derecho subjetivo a la renta de garantía de ingresos y la prestación complementaria de vivienda.

EL DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES ACEPTA UNA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO Y ANULA LA DEUDA DE UNA PERSONA A LA QUE RECLAMABA CIERTA CANTIDAD DE DINERO

El Ararteko le dirigió una recomendación al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco en la que analizaba las diferentes actuaciones que habían llevado a Lanbide a reclamar una deuda a una persona por haber percibido unas prestaciones económicas que, según ese organismo, no le tenía que haber abonado.

No obstante, el Ararteko consideró que no procedía tal deuda ya que la venta del garaje que se le atribuía no había sido comunicada y computada, sino que había sido realizada en un periodo anterior a que la persona fuera beneficiaria de las prestaciones.

Además, la posterior revisión y consecuente reclamación de las prestaciones se había producido con una motivación inadecuada e insuficiente y tras el transcurso de un plazo excesivamente largo por lo que había prescrito y era contrario al derecho a la buena administración.

LA DIPUTACIÓN DE BIZKAIA REVISARÁ EL PROCEDIMIENTO RELATIVO A LA ENTREGA DE UNA COPIA AUTENTICADA DE DOCUMENTOS

La institución foral acepta así la recomendación del Ararteko después de que una persona presentara una queja ante la negativa de la Oficina de Registro y Atención ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB) a ponerle el sello de registro con la fecha de entrada en la carátula de la copia de unos escritos presentados en marzo de 2018.

La funcionaria explicó al promotor de la queja que tenía instrucciones de no poner el sello de entrada en el escrito que se queda el ciudadano, porque ya se le entregó un justificante del registro mecanizado.

El ciudadano consideraba, sin embargo, que ese justificante no era suficiente para tener constancia efectiva de la presentación del documento, salvo que accediera a su verificación electrónica, cuando en realidad no tiene la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración.

La DFB mostró al Ararteko su voluntad de, aun siendo obligatoria la implantación de la administración electrónica, tener en cuenta a la persona usuaria y evitar su perjuicio, facilitando en todo momento su acceso a la administración.

El Ararteko entiende que la recomendación ha sido aceptada en su totalidad incluido el párrafo que señala: *"Para el supuesto de que no tenga plenamente operativo el registro electrónico realice el sellado manual de la copia del documento presentado cuando así lo solicite la persona interesada."*

EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO TIENE EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES HECHAS POR EL ARARTEKO SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES PARA LA INSTALACIÓN DE TXOSNAS DURANTE LA ASTE NAGUSIA

Una asociación presentó una queja en el Ararteko mostrando su desacuerdo con la resolución del Ayuntamiento de Bilbao por la que se resolvía autorizar a determinadas asociaciones y entidades sin fines lucrativos el establecimiento de txosnas durante la Aste Nagusia de 2018.

Aseguraba que, aunque presentó la correspondiente solicitud dentro del plazo establecido y cumpliendo las condiciones determinadas en el pliego de condiciones, no obtuvo la autorización.

A juicio de la asociación, la solicitud no fue formulada para una zona determinada del recinto festivo, sino para todo el recinto festivo, aunque señaló su preferencia por la zona de Berastegi. Por ello, creía incorrecta la apreciación municipal de que la solicitud fue exclusivamente para esa zona.

Estimaba, también, que no consta de forma clara la valoración de los criterios preferentes que prevé el pliego de condiciones y que el Ayuntamiento no ha tenido en cuenta aspectos como la experiencia de su asociación en años anteriores.

En definitiva, la asociación reclamante consideraba que su exclusión de la adjudicación del espacio público no fue correcta y que el procedimiento seguido fue irregular.

El Ararteko, tras solicitar información al Ayuntamiento de Bilbao y analizarla, consideró que la interpretación más adecuada del contenido del pliego de condiciones era la que realiza la asociación.

Por ello, recomendó al ayuntamiento que, de mantenerse este tipo de convocatorias para la ocupación del espacio público con txosnas, justificara debidamente la restricción de la libre concurrencia a favor de asociaciones sin fines lucrativos.

Le pidió, también, que regulara de forma detallada la distribución de los emplazamientos a asignar y, en su caso, la obligación de concretar en la solicitud la preferencia y exclusividad del espacio al que se opta.

La respuesta remitida por el Ayuntamiento de Bilbao informa de que el pliego de condiciones aprobado en 2019 ha tenido en cuenta las recomendaciones señaladas por el Ararteko en su resolución.

EL AYUNTAMIENTO DE AMOREBIETA-ETXANO ELABORA UN PROTOCOLO LINGÜÍSTICO PARA QUE EL PLAN DE USO DEL EUSKARA SEA EFECTIVO

El Ararteko concluye así la actuación que había iniciado después de recibir una queja por la supuesta vulneración de algunos derechos lingüísticos y destaca el comportamiento y la celeridad con la que el ayuntamiento ha actuado para resolver la situación.

Una persona acudió al Ararteko para denunciar que el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano no garantizaba en muchas de sus áreas el derecho de la ciudadanía a relacionarse en euskera con los servicios municipales. El reclamante, policía municipal de esa localidad, no podía desempeñar su trabajo en euskera, ya que los recursos de que disponía se encontraban exclusivamente en castellano (impresos, aplicación informática...). Además, con su jefe y con muchos de sus compañeros solo podía hablar en castellano, ya que no saben euskera. Consideraba que no poder realizar su trabajo en euskera afecta directamente a los ciudadanos.

El Ararteko solicitó información al alcalde de Amorebieta-Etxano, para conocer su opinión y, en su caso, para que adoptara las medidas oportunas. El alcalde constató que las quejas tienen fundamento y manifestó que ya había dado las órdenes pertinentes para resolver la situación.

El Ararteko destaca la relevancia y el tratamiento que le ha dado el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano a este expediente. Ha realizado varias propuestas para garantizar el derecho a comunicarse en euskera (tanto la ciudadanía como los empleados), para especificar el Plan de Uso del Euskera y poder ejecutarlo. Además, ha confeccionado un protocolo lingüístico, con objeto de que el Plan de Uso del Euskera sea efectivo; se ha comprometido a difundirlo entre los empleados y sus departamentos, para que afecte también a la ciudadanía.

TRAS LA INTERVENCIÓN DEL ARARTEKO, EL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA VISARÁ UN CONTRATO DE COMPRAVENTA PARA LA ADQUISICIÓN DE UNA VIVIENDA ADAPTADA DE PROTECCIÓN PÚBLICA

Una ciudadana, con una enfermedad degenerativa y que desde hace 3 años necesita de una silla motorizada para sus desplazamientos, solicitó la intervención del Ararteko debido a la decisión del delegado territorial de Vivienda de Bizkaia de denegar el visado del contrato de compraventa de una vivienda adaptada de protección pública (VPO).

En marzo de 2018 pidió la autorización para la compra de una VPO adaptada, argumentando que su vivienda actual no es accesible. Por ello, solicitó, además, la concesión de una VPO adaptada cuya adjudicación se declaró desierta tras la celebración del sorteo.

La reclamante, que constituye una unidad de convivencia monoparental con una menor a su cargo, entregó la Orden Foral que reconocía el grado de discapacidad y el baremo de movilidad, con el fin de acreditar los graves problemas de movilidad.

Sin embargo, el delegado de Vivienda denegó el visado, por lo que la ciudadana interpuso un recurso de alzada, reiterando los problemas de accesibilidad de su vivienda (estrechez de los pasillos, imposibilidad de alcanzar el fregadero o estar obligada a dejar la silla de ruedas en el rellano de la escalera al resultar imposible el acceso con ella al interior de la vivienda).

Además, entregó como documentación complementaria un informe elaborado por la Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Bizkaia (Fekoor), que señalaba que, conforme a sus criterios, la vivienda no reúne los requisitos de accesibilidad, pues no permite su utilización de forma autónoma a la persona afectada.

El Ararteko cree que la promotora de la queja acreditó debidamente las dificultades de accesibilidad del edificio y los graves problemas de habitabilidad de la vivienda y pidió su colaboración al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco.

La respuesta del letrado del Departamento fue favorable y prpopuso al viceconsejero de Vivienda la estimación del recurso de alzada.

TRAS LA INTERVENCIÓN DEL ARARTEKO, EL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ ANULA UNA SANCIÓN, IMPUESTA ERRÓNEAMENTE, POR ESTACIONAR SIN DISTINTIVO DE OTA

Una persona solicitó la intervención del Ararteko tras recibir una sanción impuesta por el Ayuntamiento de Zarautz por *"estacionar en una zona o sector reservada a residentes sin que el vehículo tenga el distintivo que lo autoriza"*, a raíz de la denuncia que un vigilante de la OTA formuló contra su vehículo.

La interesada, que reside en una localidad de Guadalajara, aseguró que su vehículo nunca ha estado en Zarautz ni ha circulado por el País Vasco.

Suponía, por tanto, que el vigilante de la OTA tuvo que incurrir en un error al consignar en la denuncia la matrícula del vehículo infractor, ya que ni siquiera el color del vehículo que hizo constar en dicho documento es el de su coche. Además, aseguró que ese día su vehículo se encontraba circulando por la autovía A-2 en dirección a Guadalajara.

Alegó todas estas cuestiones para que el Ayuntamiento pudiera comprobar en la Dirección General de Tráfico que su vehículo se encontraba circulando por esa vía, si es que había sido captado por los radares. También solicitó ella esa información pero no obtuvo respuesta.

La reclamante consideraba que el Ayuntamiento había vulnerado su derecho a la presunción de inocencia, ya que se había limitado a dar por probada la infracción con base en la denuncia del vigilante de la OTA, sin indagar en sus alegaciones ni atender a los indicios que aportó para demostrar que su vehículo no podía ser el denunciado.

Solicitamos su colaboración al Ayuntamiento de Zarautz y nos informó que, tras revisar el procedimiento sancionador, constató que se produjo un error al consignar la matrícula y que, efectivamente, el vehículo denunciado no era el suyo. Por tanto, el Ayuntamiento procedió a anular la sanción.

LA DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA DIFERENCIARÁ LOS PROCEDIMIENTOS EN LOS CASOS DE DENUNCIA POR IMPAGO DEL CANON DE UTILIZACIÓN DE ALGUNOS TRAMOS DE LA A-15 Y N-1

La Diputación acepta así la recomendación realizada por el Ararteko que, tras estudiar una queja de la Federación Nacional de Asociaciones de Transporte de España, consideró que el procedimiento de apremio debe iniciarse y tramitarse de manera independiente al procedimiento sancionador.

La Federación Nacional de Asociaciones de Transporte de España, en su condición de organización representativa de los transportistas autónomos, pequeñas y medianas empresas de transporte español por carretera, mostró ante el Ararteko su disconformidad con los procedimientos de información, cobro de canon adeudado y sancionador del sistema inteligente de peajes en la N-1 (AT).

Esta federación expuso que BIDEGI estaba enviando numerosas cartas por correo ordinario en las que notificaba a los transportistas la presunta existencia de un impago del peaje en el tránsito de un camión de su titularidad. Esta carta no especificaba ningún dato que permitiera comprobar si el vehículo transitó por dicha carretera (ni fecha, ni hora, ni pórtico de peaje, ni importe a reclamar), obligando a los transportistas para poder obtener los datos del presunto impago a registrarse en la página web de BIDEGI y facilitar tanto sus datos personales como los correspondientes a una tarjeta bancaria, incluso aunque el transportista fuera titular de un dispositivo "Vía T" ya vinculado a un medio de pago.

Una vez analizada la documentación aportada por la Federación y el Departamento de Infraestructuras de la Diputación Foral de Gipuzkoa sobre estas cuestiones, el Ararteko consideró que el procedimiento de apremio debe iniciarse y tramitarse de manera independiente al procedimiento sancionador.

Así se lo recomendó al Departamento de Infraestructuras Viarias, que comunicó al Ararteko que ya estaba trabajando en la implementación de los ajustes necesarios en los programas informáticos de gestión de expedientes que permitan dicha tramitación diferenciada.

EL ARARTEKO RECOMIENDA AL AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO QUE ADOPTE MEDIDAS PARA LEGALIZAR EL USO DE UNA PISTA DE SKATE

Un ciudadano acudió al Ararteko para plantear su disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Galdakao por la instalación de una pista de skate en la zona de Zuazo, sin respetar las distancias mínimas a sus viviendas y ocasionando graves molestias por ruidos.

Indicó que las viviendas afectadas son diez y que se encuentran a menos de 10 metros de la nueva instalación implantada. Añadió que esta distancia no es legal, según una sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco en un procedimiento en el que el Ayuntamiento de Galdakao fue demandado y en el que se enjuiciaba las distancias mínimas a otras parcelas que debe de respetar toda edificación o instalación en el municipio.

Los vecinos afectados consideran, además, que el Ayuntamiento no ha adoptado medidas que minimicen las molestias por ruidos que genera la instalación, a pesar de conocer la problemática que se suscita con este tipo de instalaciones, por haber tenido que retirar dos pistas previas en otras ubicaciones ante las molestias que causaban.

La solicitud de que la instalación se aleje de las viviendas y se ubique en el extremo contrario de la parcela donde no hay viviendas no ha sido atendida por el Ayuntamiento.

Tras analizar la normativa, el Ararteko considera que la pista de skate es una actividad y además una actividad de nueva implantación que no puede emitir niveles de ruido superiores a los parámetros que se determinan legalmente.

Por ello, recomendó al Ayuntamiento de Galdakao que apruebe un proyecto que recoja la justificación urbanística del uso implantado y las medidas correctoras de insonorización y aislamiento acústico que aseguren que el uso de la pista de skate cumple los niveles de calidad acústica para actividades nuevas que exige la normativa sectorial de ruidos.

EL AYUNTAMIENTO DE OKONDO ROTULARÁ LOS NÚCLEOS DE POBLACIÓN EN SUS PRINCIPALES ACCESOS Y ACTUALIZARÁ LA CARTOGRAFÍA DIGITAL TAL Y COMO LE RECOMENDÓ EL ARARTEKO

Una persona acudió al Ararteko para denunciar la falta de actuación del Ayuntamiento de Okondo ante la ausencia de señalización para informar de la ubicación del caserío donde reside.

Explicó que, debido a los problemas de salud de un familiar, necesitan el servicio de ambulancia con cierta frecuencia. Éste y otros servicios públicos (bomberos, Ertzaintza, etc.) tienen serias dificultades para acceder al domicilio ubicado en una zona rural de caseríos diseminados. El problema de la falta de señalización del barrio y del caserío provoca que los servicios solicitados se pierdan y demoren su llegada al domicilio en situaciones de cierta gravedad en las que el tiempo de respuesta es fundamental. Aseguró, además, que desde 2017 habían plateado este problema en más de una ocasión en el Ayuntamiento, sin obtener un resultado satisfactorio.

A raíz de la intervención de esta institución, la interesada recibió en abril de 2018, un escrito del alcalde, en el que le informaba de que, con motivo de un trabajo de actualización del "mapa topográfico en 2016, se constató la necesidad de modificar el callejero del municipio, si bien la colocación de señales todavía no se había ejecutado.

En dicho escrito también se informaba de que en breve se pondría en funcionamiento un *"visor del callejero de Okondo"* en la página web del Ayuntamiento, aplicación que permitiría hacer consultas de direcciones postales y facilitar de esa forma que los servicios puedan conocer la ruta a seguir para el acceso a las diferentes viviendas.

Realizamos diversas gestiones para conocer el estado de tramitación de las actuaciones que se anunciaban que se iban a poner en marcha, dado que la interesada nos comunicó que el problema persistía, sin obtener respuesta a algunas cuestiones.

Por ello, el Ararteko emitió una resolución en la que recomendaba al Ayuntamiento de Okondo que dé cumplimiento a las obligaciones legales relativas a la rotulación de las entidades de población diseminadas de su municipio y que actualice la cartografía digital del municipio. El ayuntamiento de Okondo comunicó que acepta las recomendaciones del Ararteko.

ACTUACIONES DE OFICIO

Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos y ciudadanas, la institución del Ararteko emprende, **por iniciativa propia,** la investigación de diversos asuntos. En algunos se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca y en otros se suscita la posibilidad de colaboración o prestación de nuevos servicios.

La Ley 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.

Entre las actuaciones de oficio concluidas en 2019 destaca la relativa a los **problemas de seguridad** para las víctimas que pudiera generar el traslado del **juzgado de violencia contra la mujer** de Vitoria-Gasteiz. Según declaraciones públicas realizadas representantes de los trabajadores/as del Palacio de Justicia como consecuencia de la reforma de las dependencias judiciales, las víctimas de violencia de género y los agresores podrían verse obligados a utilizar los mismos accesos y dependencias. El Ararteko inició una actuación de oficio para recabar el punto de vista, no sólo del Departamento de Trabajo y Justicia, sino también el de los trabajadores y trabajadoras y los operadores jurídicos, con el fin de diagnosticar y abordar, de manera coordinada, el margen de mejora que pudiera existir para avanzar hacia un modelo de Juzgado de Violencia sobre la Mujer en Euskadi que garantice a las víctimas el efectivo ejercicio de sus derechos y evite una victimización secundaria. El Ararteko visitó las dependencias ya reformadas y propuso al Departamento repensar los espacios. Éste planteó un nuevo proyecto de obras que ejecutó de forma inmediata tratando de atender a todas las demandas planteadas por todos los intervinientes a lo largo del proceso de consenso.

También concluimos un expediente de oficio que se inició para analizar la situación generada en algunas especialidades de la **OPE de Osakidetza**. El consejero de Salud ofreció su colaboración y su disposición a ofrecer toda la información necesaria para facilitar el desarrollo de la investigación. Tras su análisis, el Ararteko realizó una serie de recomendaciones entre las que destacaba, de manera especial, la referida a la necesidad de que se promoviera un debate, con la máxima participación posible, que permitiera concretar las medidas necesarias para asegurar que las futuras OPE de Osakidetza, además de ser plenamente respetuosas con los principios de igualdad, mérito y capacidad, sean ejemplo de imparcialidad y transparencia.

El Ararteko también se dirigió, de oficio, a los departamentos competentes en materia de montes de las tres diputaciones forales con objeto de analizar y evaluar los mecanismos administrativos seguidos, en el ejercicio de sus funciones de policía y guardería forestal, para la detección e investigación de las causas de los **incendios forestales** y la determinación de su autoría.

La praxis de la mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco

El Ararteko y la mediación

El Ararteko ha seguido de cerca la evolución y asentamiento de la mediación en Euskadi promocionando este sistema alternativo de resolución de los conflictos en nuestro país.

Conflictos relacionados con los derechos y prestaciones sociales ocasionados por el sobreendeudamiento familiar y los desahucios, el uso de espacios públicos, la convivencia entre las comunidades de vecinos y vecinas y los usuarios y usuarias de lonjas juveniles, entre otros, han incrementado el interés del Ararteko sobre las diferentes formas dialogadas de solucionar las disputas, así como sobre la implicación de la Administración a la hora de proporcionar a la ciudadanía recursos de calidad para gestionarlas.

¿Para qué un informe de estas características?

Entendiendo la mediación como un sistema eficaz para la gestión y resolución de los conflictos sociales, participativo y pacificador, surgen cuestiones como: ¿Qué mecanismos y recursos de este tipo existen en Euskadi?, ¿Qué políticas se siguen para su promoción y consolidación?, ¿Qué han aportado las experiencias existentes? ¿Cómo hacer para implantar y reforzar recursos de gestión dialogada de los conflictos en el seno de nuestra sociedad?

Este informe trata de responder a estas preguntas sobre la base de una recopilación de los datos estadísticos relativos a los programas y servicios públicos de mediación, la realización de entrevistas a personas usuarias y un cuestionario on line a operadores jurídicos relacionados con este ámbito.

o cabe duda de que la Administración pública vasca, al igual que otras instituciones públicas y privadas, ha realizado un gran esfuerzo para ofertar servicios de mediación y justicia restaurativa de calidad. Esa apuesta decidida de las instituciones, junto al trabajo desarrollado por los y las profesionales de este ámbito, ha favorecido su consolidación y ha convertido a la CAPV en un referente en este tipo de servicios públicos, tanto a nivel estatal como internacional. No en vano hay servicios que llevan funcionando más de 20 años y se encuentran plenamente consolidados.

22 conclusiones y 21 recomendaciones

Nuestra comunidad autónoma ha apostado firmemente por incorporar métodos de resolución de conflictos distintos de los procesos tradicionales. El estudio deja constancia del excelente trabajo realizado y valora como positivos los proyectos e iniciativas desarrollados.

Las opiniones de quienes han participado en procesos de mediación son claramente favorables, lo cual avala la necesidad de su promoción y afianzamiento.

Se han realizado tres encuestas, dos a usuarios y usuarias de los distintos servicios públicos de mediación y la tercera a profesionales y operadores jurídicos.

Un 78,89% alcanzó un acuerdo a través del proceso de mediación. Casi la mitad de las personas encuestadas se muestra *"muy de acuerdo"* en que todas las partes ganan.

El 75% considera que la calidad del proceso es *"alta"* o *"excelente"* y afirma que lo volvería a utilizar en futuros conflictos. El 82,5% manifiesta que los acuerdos se están cumpliendo.

La encuesta realizada a **profesionales de la mediación** y operadores jurídicos, revela una valoración muy positiva: **el 52% opina que produce un efecto restaurador en las relaciones personales.** Un 91% ve con optimismo el futuro de la mediación en Euskadi.

La Administración pública vasca ha realizado un gran esfuerzo para ofertar servicios de mediación y justicia restaurativa de calidad. Esa apuesta decidida de las instituciones, junto al trabajo de los y las profesionales, ha favorecido su consolidación y ha convertido a la CAPV en un referente en este tipo de servicios tanto a nivel estatal como internacional.

La Administración debe avanzar hacia una visión unificada de la materia, que se articule sobre estrategias de coordinación y planificación interdepartamental e interinstitucional; una perspectiva transversal que tenga por objeto visibilizar los recursos existentes.

Es necesaria una regulación general de la mediación que se inscriba en la actual corriente europea y amplíe los ámbitos previstos inicialmente en la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco.

En este momento resulta tan necesario afianzar y prestar servicios de resolución alternativa de conflictos públicos, universales y de calidad como maximizar y aprovechar los recursos ya existentes y que la Administración Pública vasca lleve a cabo un proceso de coordinación eficiente con el fin de integrar los diferentes programas en un sistema global, evitando contradicciones, duplicidades y solapamientos.

En ese sentido, se observa que no existe una visión unificada de la Administración que verse sobre estrategias de coordinación y planificación interdepartamental e interinstitucional sobre los recursos existentes, sin la cual parece difícil de evitar su infrautilización o saturación.

Hay que constatar, asimismo, una insuficiente difusión e información sobre la utilidad y resultados de los procesos de mediación, por lo que habría que potenciar el conocimiento por parte de la ciudadanía de los recursos existentes en este ámbito y de otras formas de resolución de conflictos, así como incluirlo en la formación del personal de la Administración Pública.

Para ello, se deberá contar con un modelo consensuado de financiación y planificación de los recursos que garantice su desarrollo a medio y largo plazo e implique a todos los niveles institucionales.

La mediación se debe percibir como un **recurso útil para toda la sociedad**, al que todas las personas pueden tener acceso y sirva a los intereses de las partes, con vistas a una mejor convivencia y pacificación social.

Se constata que la Administración pública vasca, que cuenta con servicios de mediación, no utiliza estas herramientas en los conflictos que se producen en su ámbito interno ni en los que surgen en la relación con la ciudadanía.

Se aboga por la **conveniencia de incorporar la figura del coordinador de parentalidad**, dada la litigiosidad que se produce en los procesos judiciales de familia.

30 aniversario de la Institución del ARARTEKO

Con motivo del 30 aniversario del Ararteko, la institución celebró un acto en Vitoria-Gasteiz, al que asistieron los exarartekos, numerosas autoridades y representantes de organizaciones sociales de distintos ámbitos.

La jornada comenzó en el Parlamento Vasco. Allí, la presidenta de la Cámara y los miembros de la Mesa recibiceron al ararteko Manuel Lezertua, a sus predecesores y al defensor del pueblo en funciones Francisco Fernández Marugán. En el salón de plenos, tras la bienvenida de la presidenta, firmaron en el libro de honor.

Concluido ese encuentro, el alcalde de Vitoria-Gasteiz se sumó a la comitiva y juntos se desplazaron en tranvía al Palacio Europa donde se celebró el acto central de conmemoración del aniversario del Ararteko.

El lehendakari Iñigo Urkullu presidió este acto que congregó a numerosas autoridades, entre ellas, el diputado general de Álava, el alcalde de Bilbao, varios consejeros, representantes de las instancias judiciales, etc.

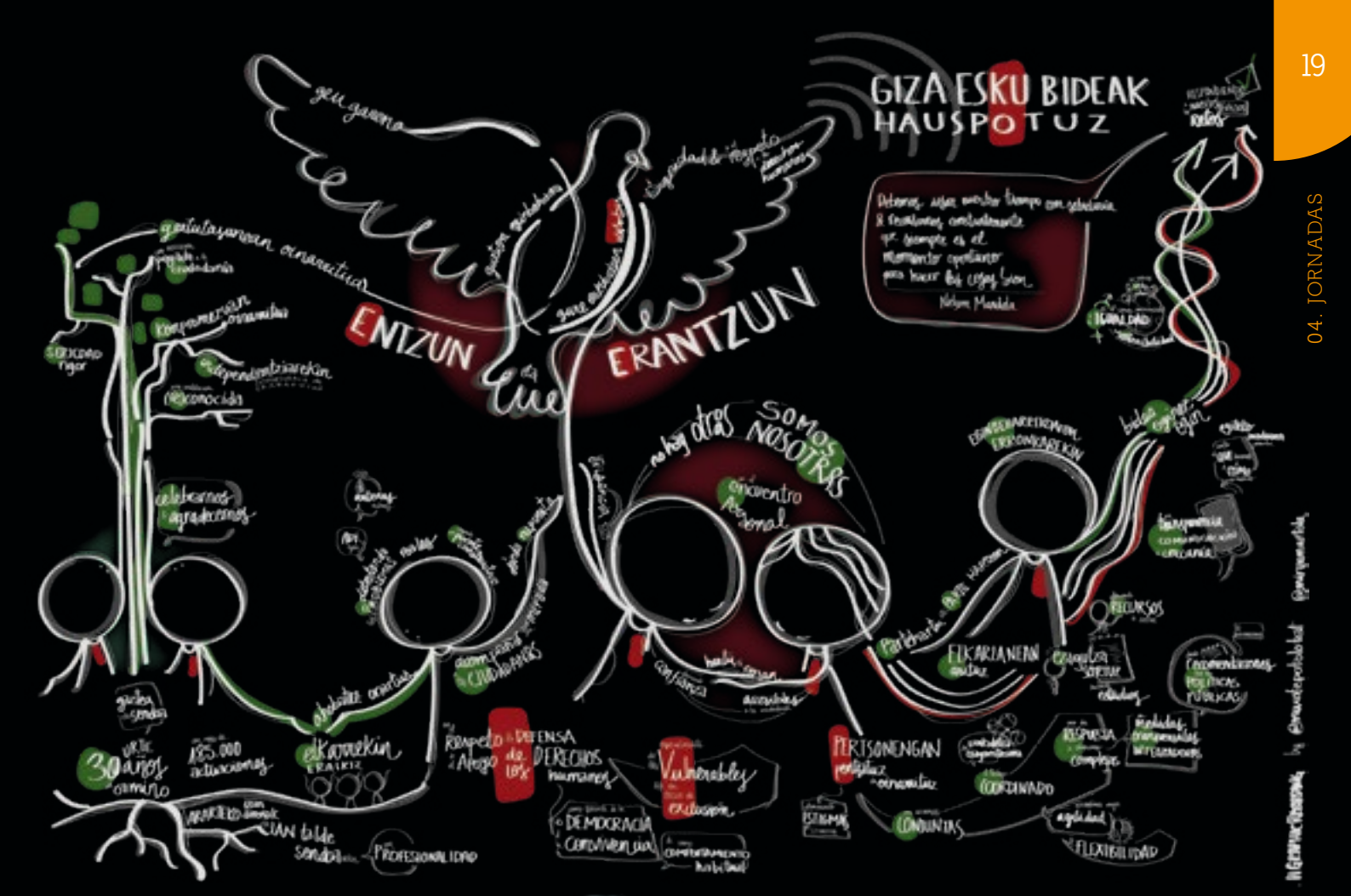
Las organizaciones sociales tuvieron un protagonismo importante, ya que son una pieza fundamental de nuestra sociedad y nos ayudan a identificar los problemas reales que aquejan a la ciudadanía.

La información que nos transmiten nos permite, también, valorar mejor las políticas públicas e impulsar y controlar la buena administración, haciendo de esta institución un servicio útil para la ciudadanía y un referente para las administraciones.

En su intervención, el ararteko Manuel Lezertua ofreció algunos datos de actividad de estas tres décadas: más de 180.000 actuaciones, 164 recomendaciones generales, 36 informes extraordinarios, 174 publicaciones y 700 actividades con organizaciones sociales.

Al escenario subieron, también, representantes de algunas organizaciones sociales y los exarartekos que hablaron del presente, pasado y futuro de la institución, ofreciendo cada uno su punto de vista.

El acto contó con la participación del grupo *Arymux* que con lengua de signos enlaza danza, teatro, música, la bertsolari Irati Anda y Miryam Artola de *Muxote Potolo bat.*


GIZA ESKU BIDEAK
HAUSPOTUZ
ENTZUN
ERANTZUN
SOMOS NOSOTRAS
no hay otras
Encuentro Rural
Vulnerables
DEMOCRACIA
PROFESIONALIDAD
FLEXIBILIDAD
RECURSOS
COORDINADO
COMUNIDAD
PERTSONENGAN
ELKARTEKIN
30 años
185.000 actuaciones

URT AÑOS

XXXIV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO

"La atención a menores extranjeros no acompañados"

El ararteko Manuel Lezertua y la adjunta Julia Hernández participaron en Sevilla en las **XXXIV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo**, donde debatieron sobre la "La atención a menores extranjeros no acompañados".

El ararteko moderó una mesa sobre la trata de seres humanos, el asilo y la protección internacional, en la que participaron representantes de Cruz Roja, CEAR y la Brigada de Extranjería de Sevilla.

Estos niños, niñas y adolescentes que llegan a España sin referentes familiares se encuentran en una especial situación de vulnerabilidad y desprotección, con unas necesidades que afectan no solo a la esfera física sino, fundamentalmente, a sus esferas psicológica y emocional, por lo que requieren de una primera acogida integral y especializada. Es un colectivo muy heterogéneo, cuyas necesidades de atención y protección deben ser tratadas de forma individualizada.

Se trata de un fenómeno muy complejo, por la especial vulnerabilidad en la que se encuentran esos menores, por el entramado de administraciones que intervienen y por las repercusiones sociales que provoca. El sistema de protección de menores ha de atenderlos de manera integral y especializada, dadas las singulares necesidades que presentan.

Corresponde a las defensorías del pueblo garantizar que las actuaciones de las distintas administraciones con responsabilidad en la atención a estos menores de edad respondan a su superior interés, primando, en todo caso, el enfoque de infancia respecto a la condición de inmigrante.

Los defensores y defensoras hicieron pública una declaración en defensa y protección de los niños y niñas que llegan a España sin la compañía de personas adultas que los protejan.

En esa declaración exigen, entre otras cuestiones, que todas las decisiones que se adopten con los menores respondan al interés superior de éstos, primando la condición de niños frente a la condición de extranjeros. Instan a los poderes públicos para que la atención a este colectivo se efectúe desde la perspectiva de protección de la infancia, asumiendo las directrices del Comité de los Derechos del Niño.

También se pronuncian expresamente contra la criminalización de los adolescentes y jóvenes extranjeros no acompañados y exigen una mayor sensibilización de los medios de comunicación, entidades públicas, privadas y ciudadanía en general, para no alentar su estigmatización y alarma social con informaciones falsas y tendenciosas.

XXIV CONGRESO Y ASAMBLEA GENERAL DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN

La violencia de género y la igualdad

La adjunta al ararteko Julia Hernández participó en este encuentro de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), donde fue elegida coordinadora general de la Red de Defensorías de la Mujer.

Esta Red, órgano integrado en la FIO, es un espacio de intercambio de experiencias donde se realizan propuestas para eliminar los factores de exclusión que afectan a millones de mujeres en Latinoamérica.

La violencia de género es, sin duda, una de las manifestaciones más importantes de esa desigualdad y no sólo la que se produce en el entorno afectivo, sino cualquiera que se produce contra las mujeres por el mero hecho de serlo.

Las integrantes de la Red de Defensoría de Mujeres FIO dieron a conocer una declaración institucional donde, ante la falta de denuncia por parte de muchas mujeres víctimas de violencia de género, destacan la necesidad de trabajar en la prevención, promoción de derechos, sensibilización y creación de sistemas de protección integral, para terminar con la cultura del silencio.

CURSO ORGANIZADO POR EL ARARTEKO SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS AL FINAL DE LA VIDA

Dentro de la XXXVIII edición de los Cursos de Verano de la UPV/EHU, el Ararteko organizó en el Palacio Miramar de Donostia-San Sebastián, un curso titulado **"Los derechos de las personas al final de la vida".**

En el acto inaugural, el ararteko Manuel Lezertua dijo que *"la tiranía del dolor puede llegar a deteriorarnos vitalmente e impactar directamente en nuestra dignidad como seres humanos, menoscabando gravemente no sólo nuestro estado físico, sino también nuestro estado emocional y psíquico".*

El ararteko añadió que *"el derecho a no sufrir dolor está fuertemente vinculado al derecho a la salud, al tiempo que se configura como una manifestación independiente de este".*

Lezertua se refirió a una recomendación del Comité de Ministros de los Estados miembros sobre organización de cuidados paliativos que reclama que los cuidados paliativos se conviertan en parte integral del sistema de atención sanitaria, desde la premisa de que las autoridades públicas son responsables de garantizar que los cuidados paliativos se encuentren disponibles para todas las personas que los necesiten.

El curso persiguía promover una actitud positiva en la sociedad y en la medicina con respecto a la atención y cuidado de los pacientes con enfermedad avanzada y terminal, desde una perspectiva basada en la dignidad humana y la atención profesional, incluyendo el apoyo y el respeto por el curso natural de la enfermedad y la consideración de los aspectos espirituales y emocionales de la atención al paciente.

Partiendo reflexivamente del planteamiento ético desde el que abordar este proceso vital y sus características, se analizó el marco normativo a nivel internacional, europeo, estatal y autonómico referido a los derechos y garantías de las personas para preservar su dignidad y bienestar al final de la vida.

Se analizaron, además, las múltiples situaciones a las que la persona puede enfrentarse y las atenciones que requiere, incluyendo el proceso de toma de decisiones en sus diversas esferas: legal, médica, consentimiento informado, los tratamientos paliativos, el apoyo a los familiares, etc. También se presentaron buenas prácticas conocidas útiles para preservar la dignidad y la autonomía del paciente en su etapa final.

La oficina de la infancia y la adolescencia

- **Número de quejas:** en 2019 los expedientes de queja en los que se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes, son 474.
- **Áreas materiales:** el 46,1% están relacionados con las condiciones materiales que permitan a esos menores un nivel de vida adecuado, en concreto con cuestiones vinculadas a los sistemas de garantía de ingresos y de vivienda. Otro 27,4% se refiere a problemas en el sistema educativo y el 27% restante se refiere a otros ámbitos.
- **Principio de no discriminación:** algunas situaciones vividas por niños y niñas de familias extranjeras, LGTBI+ o niños y niñas del pueblo gitano justifican seguir insistiendo en la necesidad de avanzar en la protección efectiva de sus derechos. Un lugar privilegiado para ello es el ámbito escolar. La educación y vivencia en valores de respeto a la diversidad y a la dignidad de las personas, así como la configuración de los espacios escolares como lugares seguros y libres de comportamientos y actitudes discriminadoras es una medida de primera necesidad. Además, los planes formativos en interculturalidad y derechos humanos, así como programas antirumores son muy necesarios.
- **Derecho a un nivel de vida adecuado para su desarrollo:** a pesar de la mejora de los datos socioeconómicos, persiste el diferencial de pobreza asociado a la presencia de niños y niñas en el hogar. Esto, junto a altos niveles de desigualdad, es una amenaza constante para la igualdad de oportunidades y la superación del ciclo de la transmisión intergeneracional de la pobreza.
- **Derecho a la educación:** en 2019 destaca el grave conflicto que ha tenido lugar como consecuencia de la huelga promovida en la enseñanza concertada de iniciativa social. El Ararteko realizó un doble llamamiento. El primero, orientado a procurar el establecimiento de unos servicios mínimos adecuado y el segundo, para a reiterar a las partes que valorasen la posibilidad de hacer uso de los mecanismos de mediación existentes en el ámbito laboral.
- **Derecho a la educación:** se han introducido cambios con el fin de posibilitar y facilitar la incorporación de los alumnos y alumnas, con necesidades educativas especiales en el ámbito de la Formación Profesional Básica, aumentando el número de plazas reservadas y posibilitando la matriculación en el caso de que sean mayores de 17 años, algo que hasta este curso no era posible.
- **Atención prestada por los servicios sociales para infancia en desprotección:** al habitual desacuerdo con la declaración de desamparo de sus hijos o hijas, la suspensión de la patria potestad y la asunción de la tutela por parte del ente foral, se han unido este año unas cuantas reclamaciones sobre suspensión de visitas.

- **Acogimiento residencial:** la atención a los niños, niñas y adolescentes en acogimiento residencial ha sido objeto de análisis en las actuaciones de oficio: visitas de inspección a recursos residenciales de distinta tipología y procedimientos para la nacionalización de niños y niñas extranjeros tutelados por la Administración vasca.
- **Menores extranjeros sin referentes familiares:** han sido objeto de trabajo de las Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo, que concluían con un diagnóstico y una declaración institucional. Aunque el número de llegadas ha sido menor que en años anteriores, los problemas para su integración social se ha evidenciado con mayor intensidad en los procesos de emancipación y de soporte una vez alcanzada la mayoría de edad.
- **Abuso sexual infantil:** un grupo de trabajo multidisciplinar ha avanzado en la elaboración de una propuesta técnica de protocolo de actuación en casos de abuso sexual infantil en Euskadi. El protocolo se encuentra en fase de contraste con los responsables políticos de los distintos servicios, departamentos e instituciones.
- **Derecho a una familia protectora:** se ha avanzado en la reforma de las ayudas a la conciliación, apostando por la plena corresponsabilidad de mujeres y hombres en el cuidado. No obstante, quedan aún pendientes ámbitos de mejora que resultan relevantes.
- **Puntos de encuentro familiar:** el interés superior del menor y su derecho a contar con ambos progenitores en su desarrollo, aún en los casos de ruptura de la pareja, está en la base de la decisión de presentar los puntos de encuentro familiar vinculados al ámbito de la familia y no al de la justicia. Las quejas que han llegado este año muestran, mayoritariamente, su disconformidad con el contenido de los informes remitidos por el punto de encuentro al juzgado. Las posibilidades de intervención del Ararteko son, sin embargo, muy limitadas.
- **Derecho a la salud:** ha finalizado la intervención en relación con el daño cerebral adquirido infantil, realizada en paralelo a un estudio del Defensor del Pueblo de España. La Administración vasca no ha considerado oportuna la creación de una unidad específica, tal y como se propone, pero ha garantizado que las Unidades existentes están disponibles para los casos que puedan ser susceptibles de su intervención, sin que la edad de los pacientes suponga ningún problema.
- **Derecho al juego, el descanso y las actividades de ocio y recreativas:** destacan, un año más, las quejas relativas al deporte escolar, que vuelven a poner de relieve la contradicción entre determinadas prácticas competitivas y los valores inclusivos y no competitivos y de desarrollo de la personalidad de los niños y niñas mediante el deporte escolar de los programas de las diputaciones forales.

PUBLICACIONES E INFORMES

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

- ***La praxis de la mediación en la CAPV.*** El Ararteko ha seguido de cerca la evolución y asentamiento de la mediación en Euskadi promocionando este sistema alternativo de resolución de los conflictos en nuestro país. Conflictos relacionados con los derechos y prestaciones sociales ocasionados por el sobreendeudamiento familiar y los desahucios, el uso de espacios públicos, la convivencia entre las comunidades de vecinos y vecinas y los usuarios y usuarias de lonjas juveniles, entre otros, han incrementado el interés del Ararteko sobre las diferentes formas dialogadas de solucionar las disputas, así como sobre la implicación de la Administración a la hora de proporcionar a la ciudadanía recursos de calidad para gestionarlas. Entendiendo la mediación como un sistema eficaz para la gestión y resolución de los conflictos sociales, participativo y pacificador, surgen cuestiones como: ¿Qué mecanismos y recursos de este tipo existen en Euskadi?, ¿qué políticas se siguen para su promoción y consolidación?, ¿qué han aportado las experiencias existentes?, ¿cómo hacer para implantar y reforzar recursos de gestión dialogada de los conflictos en el seno de nuestra sociedad? Este informe pretende ayudar a dar respuesta a estas cuestiones.

- ***Los derechos de las personas al final de la vida.*** Esta publicación recoge las ponencias del curso organizado por el Ararteko con la colaboración de la Sociedad de Cuidados Paliativos de Euskadi Arinduz, en el mes de julio en el Palacio Miramar de Donostia-San Sebastián. El curso tenía como objetivo promover una actitud positiva en la sociedad y en la medicina con respecto a la atención y cuidado de los pacientes con enfermedad avanzada y terminal, desde una perspectiva basada en la dignidad humana y la atención profesional, incluyendo el apoyo y el respeto por el curso natural de la enfermedad y la consideración de los aspectos espirituales y emocionales de la atención al paciente. Se analizaron las múltiples situaciones a las que la persona puede enfrentarse y la atención que requiere, incluyendo el proceso de toma de decisiones en sus diversas esferas: legal, médica, consentimiento informado, los tratamientos paliativos, el apoyo a los familiares, etc.

OTRAS ACTIVIDADES

- El ararteko Manuel Lezertua participó en el **II Seminario "Legeen geroa-Futuro de las leyes"**, organizado por el Parlamento Vasco y donde se abordó el 10 aniversario de la Ley de Servicios Sociales. En su ponencia el ararteko ofreció la visión de la institución que, desde su nacimiento en 1989, ha prestado atención a las necesidades de las personas en relación con las contingencias atendidas por los servicios sociales. Lezertua analizó las cuestiones fundamentales de 14 informes extraordinarios del Ararteko que han abordado, de forma monográfica o parcial, la vigencia y centralidad de los servicios sociales, con el propósito de constatar los avances, pero también de destacar cuestiones pendientes.

- Con motivo de la celebración el 12 de octubre del **Día Internacional de los Cuidados Paliativos,** el ararteko Manuel Lezertua y el presidente de la Sociedad de Cuidados Paliativos de Euskadi ***Arinduz*** Alberto Meléndez comparecieron en Bilbao para dar lectura a una declaración institucional del Ararteko y a la propuesta de Arinduz sobre los derechos de las personas con enfermedades avanzadas y terminales y sus familias, para una atención que preserve su dignidad. Con este acto, el Ararteko y *Arinduz* quisieron transmitir a la sociedad vasca y a las instituciones un mensaje acerca de la importancia que reviste apoyar en el proceso final de su vida a las personas gravemente enfermas, así como a sus familias.

- Dentro de las actividades programadas para celebrar el 30 aniversario del Ararteko, en Bilbao tuvo lugar una conferencia impartida por **Helena Maleno**, defensora de derechos humanos, periodista y fundadora del colectivo **Caminando Fronteras**. Bajo el título "El naufragio de los derechos humanos" Maleno habló de los movimientos migratorios, los derechos de las personas migrantes y las acciones humanitarias. Tras la conferencia se inauguró una exposición de fotografías sobre los Derechos Humanos **"Puntos de Vista"**, del Museo de Derechos Humanos de Winnipeg, en Manitoba, que constaba de dos partes: "Libertad de Expresión" y "Diversidad e Inclusión". Colaboraron con el Ararteko en la organización de esta exposición el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia, la Embajada de Canadá en España y la Fundación Canadá.

- El ararteko Manuel Lezertua inauguró en Donostia-San Sebastián la jornada **"70 Aniversario del Consejo de Europa: Derechos Humanos y Democracia"** organizada por la Secretaría General de Acción Exterior de la Presidencia del Gobierno Vasco. El Consejo de Europa, creado por el Tratado de Londres el 5 de mayo de 1949, es la principal organización internacional de derechos humanos en Europa. Los pilares fundamentales en los que se basa la organización son el Convenio Europeo de Derechos Humanos y la Carta Social Europea. El Consejo de Europa, con sede en Estrasburgo, está conformado por 47 estados miembros y 830 millones de personas. Entre los temas tratados en la jornada, destacan el impacto de la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos; la democracia y la cohesión territorial; la Carta Europea de autonomía local y la respuesta del Consejo de Europa al cuestionamiento de los valores democráticos.

- Manuel Lezertua participó en Toronto (Canadá) en la conferencia internacional de la **Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos**. Entre las funciones que la ley asigna a la Oficina del Ararteko, está la de defender los derechos lingüísticos de la ciudadanía que se derivan de la cooficialidad del euskera y el castellano. Comparte esa tarea con instituciones similares que existen en otros países, las cuales se agrupan en la International Association of Language Commisioners (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 para que puedan alcanzar los máximos niveles profesionales.

- Por vigésimo año consecutivo, EITB puso marcha, una campaña destinada a sensibilizar a la ciudadanía sobre una causa de profundo calado social: el cáncer infantil. La campaña contó con el apoyo de miles de personas que realizaron más de 1.500 versiones de "Lau teilatu" en apoyo a esta iniciativa, que culminó con la celebración del **EITB Maratoia**, una jornada en la que en un centro de llamadas se atiende a los ciudadanos y ciudadanas que llaman para hacer sus aportaciones. El ararteko Manuel Lezertua participó activamente atendiendo el teléfono en ese centro de llamadas.

El objetivo de esta campaña era el de sensibilizar a la población para que contribuya con sus donaciones a la causa y poder recaudar fondos para la investigación y mejorar, así, la calidad de vida de las personas que han sufrido y sufren cáncer de pulmón. La recaudación de esta campaña solidaria fue destinada íntegramente a la Investigación.

- Tanto el ararteko como la adjunta asistieron a las celebraciones de los **Alardes de Irun y Hondarribia.** En ejercicio de su labor de promoción de los derechos ciudadanos, esta institución tiene el deber de recordar que los poderes públicos desempeñan una función esencial a la hora de remover los obstáculos que dificulten el disfrute de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Por ello, un año más, el Ararteko insistió en la necesidad de garantizar a cada persona el ejercicio de sus derechos y libertades.

- **La Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Iberoamericana del Ombudsman** se reunió en Vitoria-Gasteiz, donde celebraron unas jornadas de trabajo sobre la situación de los derechos sexuales y reproductivos en esa región. La adjunta al ararteko Julia Hernández es la coordinadora de la región europea de esta red, que lleva tiempo trabajando sobre los temas analizados en este encuentro. Los derechos sexuales y reproductivos son derechos humanos fundamentales y parte del derecho humano a la salud, tal como fue reconocido en la *Conferencia Internacional sobre la Población y Desarrollo* (El Cairo, 1994). En el encuentro destacaron que el desarrollo de la sexualidad y la capacidad de procreación están directamente vinculados a la dignidad de la persona y al libre desarrollo de la personalidad y son objeto de protección a través de distintos derechos fundamentales, señaladamente, de aquellos que garantizan la integridad física y moral y la intimidad personal y familiar.

- Organizada por la **Fundación Clúster de Ética del País Vasco**, Vitoria-Gasteiz acogió una jornada sobre ética en los medios de comunicación, en la que participó la adjunta al ararteko Julia Hernández moderando una mesa sobre *"Identidad del periodismo"*. El objetivo de este encuentro fue alcanzar conclusiones acerca de la necesidad de que las actitudes éticas, los principios éticos estén presentes en todo cuanto hace referencia a la labor de los periodistas y los intereses de las empresas editoras, y en el contenido de las ediciones impresas, visuales y digitales.

- Siguiendo con la iniciativa iniciada en 2016, el Ararteko junto con la Agrupación Deportiva de Baloncesto **ARASKI AES** organizó el **III Encuentro por la Integración**. El objetivo del encuentro, al que asistió Julia Hernández, era hacer de la diversidad fuente de riqueza, utilizando como vehículo transmisor el baloncesto. ARASKI AES es una asociación de mujeres fundada en 2010 que desarrolla un proyecto creado para la formación y promoción de las mujeres en torno al baloncesto. Persigue metas y objetivos que se sitúan en un marco más amplio que la propia actividad deportiva; es un proyecto que pretende educar a las mujeres no solo en relación con aspectos físico-deportivos, sino fomentando el desarrollo personal desde una perspectiva de educación deportiva integral, que incluye valores relacionados con el empoderamiento de las mujeres, el liderazgo y la toma de decisiones, la creación de referentes y la igualdad de mujeres y hombres en el deporte.

- Las asociaciones de familiares y personas con problemas de salud mental pertenecientes a FEDEAFES (Agifes, Asafes, Asasam y Avifes) celebraron en Llodio el **Día Mundial de la Salud Mental** con el objetivo de sensibilizar sobre la prevención del suicidio. En el acto participó la adjunta al Ararteko Julia Hernández que destacó que el suicidio es un problema que atañe a la sociedad en su conjunto y que debe exigirse una respuesta social, de políticas públicas.

- Chicos y chicas del Consejo de adolescentes del Ararteko participaron en Vitoria-Gasteiz, en el **I Encuentro autonómico de Consejos de Participación Infantil**, organizado por UNICEF Comité País Vasco y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Este Encuentro pretendía que la voz de niños, niñas y adolescentes se oiga de manera directa con la presencia de una representación de cada Consejo de Participación Infantil de diferentes localidades. El día 20 de noviembre se cumplieron 30 años desde la aprobación, por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, de la *Convención sobre los Derechos del Niño*, el tratado internacional de Derechos Humanos más ratificado de la historia. Las instituciones públicas en general y las entidades locales en particular tienen la responsabilidad de hacer garantizar los derechos de la infancia y adolescencia, mejorando su bienestar y desarrollo. Entre los derechos a potenciar, uno que cobra especial relevancia en nuestra sociedad es el derecho a la participación de la infancia y la adolescencia. Los niños, niñas y adolescentes deben ser considerados ciudadanía activa y, por ello, deben ser escuchados.

- Representantes de diversas defensorías del pueblo participaron en Belfast en un encuentro de la **Red Europea de Defensorías de Infancia (ENOC)**, de la que la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko forma parte. En esta nueva edición, el tema de debate y sobre el que trabajaron a lo largo del año es el de *"Los derechos de niños, niñas y adolescentes en el ámbito digital".* El encuentro finalizó con la celebración de la asamblea anual de la red donde suscribieron una declaración institucional en la que se insta a las instituciones europeas y comunitarias, a las administraciones estatales y, en nuestro caso, a las autonómicas a emprender acciones de promoción y protección de estos derechos. Todo el trabajo realizado en ENOC por los representantes de las defensorías de infancia cuenta con una aportación cualificada, en tanto que es la voz directa de chicos y chicas: el proyecto **ENYA (European Network of Young Advisors)**, que integra a los consejos de participación de niños, niñas y adolescentes de cada una de las defensorías, garantiza que su opinión esté presente e incorporada a lo que institucionalmente y como red se demanda. En Belfast participó una representante del Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko.

INAUGURACIÓN DE LA NUEVA OFICINA DEL ARARTEKO EN DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

*Se puede solicitar cita llamando al **943 420 888** o en la propia oficina (c/Arrasate, 19, 1º)*

En el mes de julio se inauguró, oficialmente, la nueva oficina de la institución del Ararteko en Donostia/San Sebastián, en la calle Arrasate, 19, 1º. Estas nuevas instalaciones posibilitarán un mejor servicio a la ciudadanía y también supondrán una mejora notable para los y las técnicos de la institución que desarrollan su trabajo en la capital donostiarra.

COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA GASTEIZTXO

Una de las líneas de actuación del Ararteko en relación con niños, niñas y adolescentes consiste en divulgar sus derechos y en extender entre ellos una **cultura de respeto a todos los derechos humanos.** Por ello, desde hace ya varios años colaboramos con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del ***Informativo Gasteiztxo***. Alumnos y alumnas de diversos centros educativos de Álava 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. También recibimos visitas de grupos de otros institutos y centros educativos de la CAPV.

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, información que le permite iniciar actuaciones de oficio, y realizar una evaluación más certera de las políticas públicas. Por ello, esta institución siempre ha destacado el **gran valor del trabajo que se realiza** de forma comprometida y entregada desde estas organizaciones, así como desde el voluntariado.

Durante el año 2019 el Ararteko, 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 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, y favoreciendo una mayor confianza en las instituciones y una mayor cohesión social.

¿Necesitas defender tus derechos?

Acude a la institucion 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

Arrasate, 19 - 1º

20005 Donostia / San Sebastián

Tel.: 943 42 08 88

Si necesitas más información, llámanos

Descárgate la versión digital del informe anual 2019