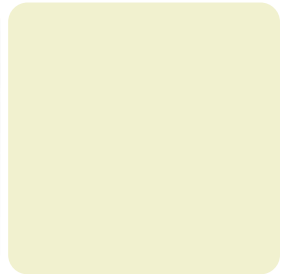
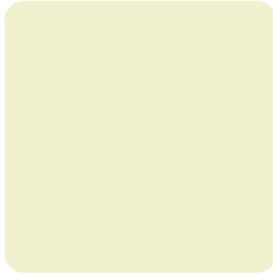
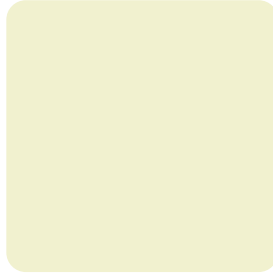
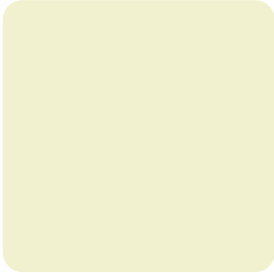
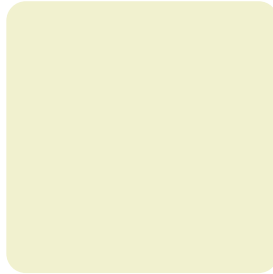
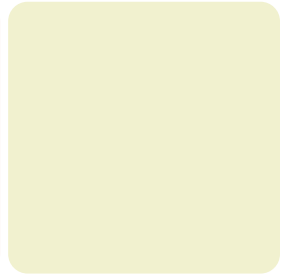


aRaRteko

Herriaren Defendatzailea *Defensoría del Pueblo*

Nº 14

Resumen del Informe Anual al Parlamento Vasco 2011



SUMARIO

PRESENTACIÓN	05
DATOS GENERALES	06
DERECHOS DE LAS PERSONAS	08
ACTUACIONES	14
INFORMES EXTRAORDINARIOS	20
RECOMENDACIONES	22
ESTUDIO	29
LA OFICINA DE LA INFANCIA	30
OTRAS ACTIVIDADES:	32
_ PUBLICACIONES	32
_ JORNADAS Y ACTOS	33
INFORMACIÓN DE INTERÉS	38







Iñigo Lamarca - Ararteko

PRESENTACIÓN

Es para mí un placer presentar en estas páginas un breve resumen de algunas de las **actuaciones más significativas** realizadas por la institución del Ararteko a lo largo de 2011.

No es sino nuestra eficacia la que explica la confianza depositada en el Ararteko por las personas que acuden a presentarnos sus quejas y consultas. Esto no sería posible sin la colaboración de las organizaciones sociales con las que el Ararteko mantiene una interacción constante. El **impacto positivo de la labor del Ararteko** es también fruto de un diálogo franco y constructivo con las administraciones, que se traduce en cambios normativos y en políticas públicas y, en última instancia, en la mejora de la vida de las personas.

En el año 2012 vamos a dar continuidad a nuestro esfuerzo por prestar un servicio público de calidad. Algunos de los objetivos programáticos para este año son la **implantación de una Carta de Servicios**, la agilización al máximo de la tramitación de expedientes de queja y consulta, y la **consolidación de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia** como referente en materia de derechos de niños y niñas en Euskadi.

Junto a la gestión de quejas y consultas y el análisis de las políticas públicas, es cometido de la institución del Ararteko alimentar una **cultura de derechos humanos**. 2011 será recordado como el año en que, tras décadas de barbarie, ETA anunció el cese definitivo de su violencia armada. Fue un año en el que la crisis económica se hizo notar con particular intensidad, cargando especialmente sobre las espaldas de las personas y los colectivos más vulnerables. Asimismo, 2011 fue testigo del **renacimiento de una nueva forma de movilización ciudadana**, dentro y fuera de Euskadi, que exigía más democracia, más libertad y más derechos sociales. En el Ararteko estamos convencidos de que una ciudadanía comprometida es un ingrediente imprescindible para avanzar en democracia y cohesión social, y de que es precisamente en tiempos de crisis económica cuando la actualidad de los derechos sociales cobra su máximo significado.



Iñigo Lamarca Iturbe
Ararteko

DATOS GENERALES

Las actuaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2011 (consultas telefónicas, visitas, quejas, consultas y actuaciones de oficio) son **8.252**, frente a las 6.851 del año 2010, lo que determina un **incremento**, en estos términos, **de un 27%**.

Se han atendido 1.616 consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos recibido a **4.215 personas** en alguna de nuestras tres oficinas de atención ciudadana, demandando información y asesoramiento a los problemas que se han planteado. Del total de visitas, **931 se han materializado en queja**, es decir, un 23,24%. Queda patente, por tanto, la importante labor previa que se realiza en las oficinas de atención directa, al no admitir reclamaciones que, por diversas razones, no van a poder ser investigadas por el Ararteko. Además, Internet se ha consolidado como vía más utilizada para presentar las reclamaciones.

A lo largo de 2011, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de **2.347 reclamaciones** ante el Ararteko y se ha iniciado, además, la tramitación de **74 expedientes de oficio**.

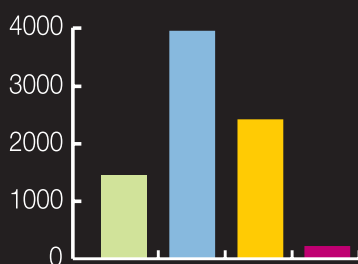
El **incremento notable de las reclamaciones** ciudadanas (un 26%) y de la actividad de servicio a la ciudadanía tiene su origen, sobre todo, en un aumento considerable de las demandas relativas a **cuestiones de naturaleza social**: sistema de protección social para

atender a las personas en situación o riesgo de exclusión social, educación, vivienda, etc. En concreto, en las citadas tres áreas los incrementos de las quejas han sido del 320%, 38% y 54%, respectivamente.

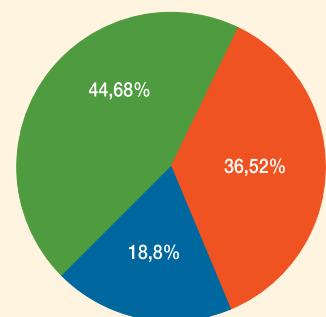
Sobre las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2011, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en el 34,76% de las quejas analizadas**. La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la reclamación en el 83,31% de los casos que se ha apreciado que había alguna actuación incorrecta, sin que haya sido necesario, en la mayoría de los casos, la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko.

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

Consultas telefónicas	1616
Visitas	4215
Quejas	2347
Actuaciones de oficio	74
Total	8252

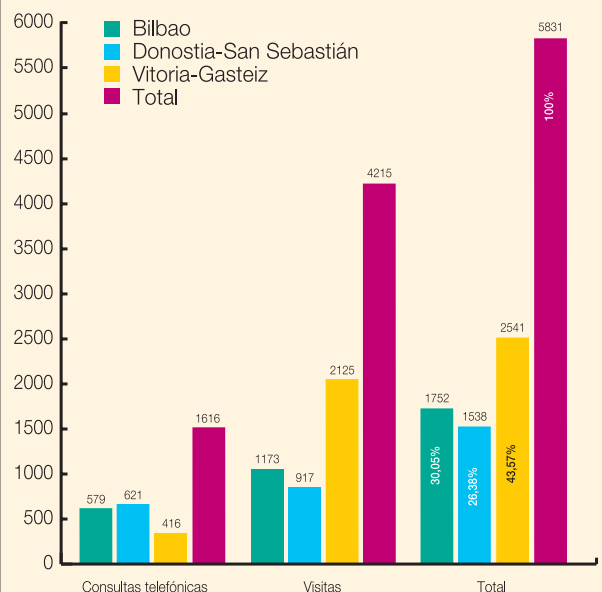


Visitas materializadas en quejas



■ Bilbao 340
■ Vitoria-Gasteiz 416
■ Donostia-San Sebastián 175
Total 931

Número de consultas telefónicas y visitas en oficinas

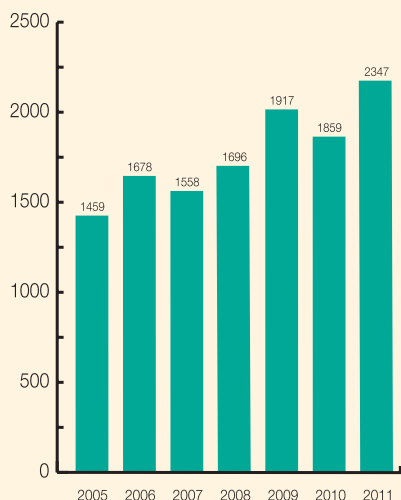


Según los datos sobre la **proporción de quejas** que afectan a cada una de las administraciones, a diferencia del pasado año, el **Gobierno Vasco** ha sido la administración contra la que **más reclamaciones** se han dirigido en 2011 (el 36,94%), mientras que han descendido las quejas sobre actuaciones de los ayuntamientos (33,99%).

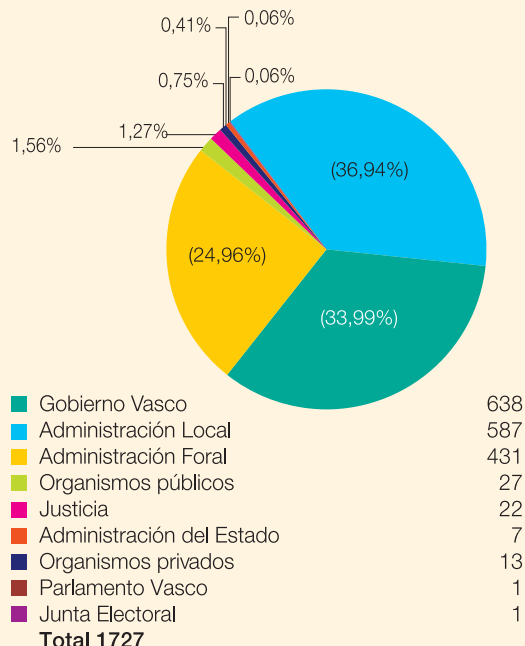
En cualquier caso, el hecho de que se analicen las administraciones implicadas en los expedientes **no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna**, sino simplemente que alguna de sus actuaciones ha sido objeto de queja.

Con el objetivo de tratar de **mejorar el servicio** que ofrecemos al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, para que, de forma voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la **valoración** que realiza del servicio que se le ha prestado. A la pregunta de cómo valorarían globalmente la **intervención del Ararteko**, es decir, el interés demostrado, la disponibilidad, las gestiones realizadas, etc., el 80,45% responden que su valoración es **"muy o bastante positiva"**, incluso entre aquellas personas cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable.

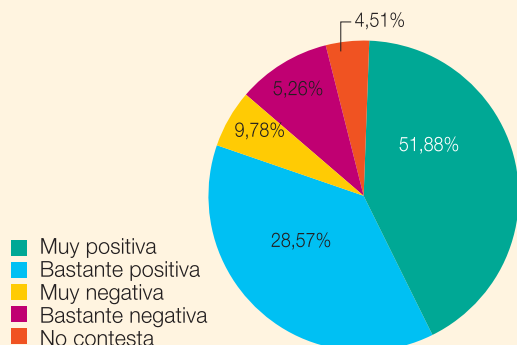
Evolución del número de quejas recibidas (2005-2011)



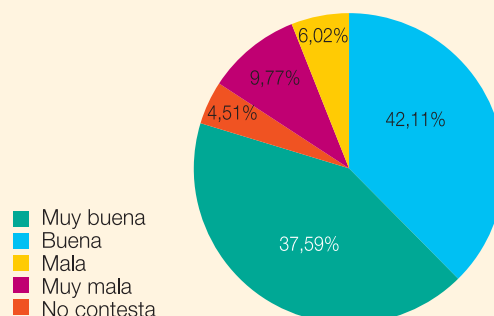
Distribución de las quejas tramitadas directamente por administraciones afectadas



¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko?



¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?



En las siguientes páginas intentaremos reflejar cuál es el grado de respeto de los derechos de la ciudadanía por parte de las administraciones públicas vascas sobre las que extiende su ámbito de actuación, es decir, la Administración general de la Comunidad Autónoma, la Administración de los territorios históricos y la Administración local. Constatamos en 2011 un aumento de las quejas referidas a los derechos sociales, consecuencia de la crisis económica y las políticas de recortes del gasto público.

En el actual contexto económico ha habido un incremento notable de personas que se han visto afectadas por la **suspensión o extinción de ayudas sociales** de contenido económico, en especial la Renta de Garantía de Ingresos y la Prestación Complementaria de Vivienda, que constituyen un factor fundamental de cohesión social. Además de las personas que se encontraban en situación de exclusión social, se ha ampliado el número de personas en riesgo de exclusión, en la mayoría de los casos por pérdida de su empleo.

La situación económica ha repercutido también en un aumento de reclamaciones ciudadanas de acceso a la vivienda protegida, en algunos casos con situaciones familiares muy dramáticas. Muchas familias, como consecuencia de un drástico descenso de sus ingresos, en su mayoría por la pérdida del empleo, no han podido hacer frente al pago de los préstamos hipotecarios suscritos. Un promedio de **siete familias vascas por día que se ven afectadas por procesos de desahucio** en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Y no debemos olvidar, en estos tiempos de crisis, la especial incidencia que los recortes públicos tienen en las mujeres, a cuyo cargo se encuentra la mayor parte de las personas dependientes y, que en algunos casos, agudiza lo que se ha denominado **“feminización de la pobreza”**.

“Todas las actuaciones del Ararteko están guiadas por una salvaguarda radical de la dignidad de las personas y de los valores democráticos.”

Pero el año 2011 también nos ha deparado una muy buena noticia en el ámbito de los derechos y las libertades: ETA anunció un **“cese definitivo de la violencia”**.

PRINCIPIO DE IGUALDAD

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

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

En cuanto a la **igualdad de mujeres y hombres**, es preciso señalar que la manifestación más grave de la discriminación por razón de género es el preocupante fenómeno de la violencia sexista que supone un ataque intolerable a la dignidad, libertad e integridad física de las mujeres. Tenemos que lamentar, un año más, que muchas mujeres sigan siendo hoy en nuestra sociedad víctimas de la máxima conculcación de los derechos de las personas, que en el año 2011 ha tenido como resultado en Euskadi la muerte de tres mujeres. El drama de la existencia de mujeres **víctimas mortales de la violencia de género** nos hace reflexionar, una vez más, sobre las deficiencias de nuestro sistema de atención y asistencia a estas mujeres. Resulta indiscutible la importancia de las medidas normativas, pero ello no nos puede hacer olvidar que el objetivo fundamental debe ser la **mejora de los actuales recursos** de atención a las mujeres víctimas de violencia de género, mediante instrumentos más flexibles que permitan una respuesta



más dinámica a las necesidades emergentes de cada momento.

Las **personas de origen extranjero y las minorías culturales** constituyen uno de los grupos susceptibles de una mayor vulneración de sus derechos, especialmente cuando se encuentran en situación administrativa irregular. En un momento de crisis como el actual resulta **alarmante** que se haya extendido un **discurso social**, no basado en estudios rigurosos, que relaciona inmigración con delincuencia y con el uso abusivo y fraudulento de servicios públicos y prestaciones.

Valoramos de forma muy positiva la aprobación de una proposición no de ley del Parlamento Vasco en defensa de los derechos de las minorías en Euskadi, así como del **III Plan Vasco de Inmigración** y las diversas actuaciones puestas en marcha en esta materia.

Creemos, por otra parte, que se debe respetar el derecho de las personas a su **identidad cultural** y al ejercicio de su **libertad religiosa**, siempre que no colisione con otros derechos fundamentales.

Las personas pertenecientes al **pueblo gitano** han sido tradicionalmente un colectivo muy estigmatizado y que ha tenido un menor acceso a los servicios y oportunidades sociales. Este colectivo constituye uno de los grupos con mayor riesgo de exclusión social. Ha finalizado la vigencia del III Plan Vasco para la promoción y participación del Pueblo Gitano (2009-2011) y han sido escasas las medidas que se han llevado a efecto por parte de las administraciones públicas responsables de su cumplimiento.

Por otra parte, las **personas con discapacidad** encuentran graves dificultades para conseguir una

igualdad efectiva con el resto de la población para acceder al mercado de trabajo, así como para su vida cotidiana, por la imposibilidad, en muchos casos, de acceder a los medios de transporte, o por la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas.

A pesar de los importantes avances legislativos que se han producido, las **personas de orientación homosexual, gays y lesbianas, y aquellas otras de identidad transexual y transgénero** siguen sufriendo discriminación, debido a actitudes de homofobia y de heterosexismo exclusivo y excluyente. Entre otras cuestiones, es necesario informar de sus derechos a personas mayores gays o lesbianas, para evitar su desprotección en el momento de fallecimiento de la pareja, acometer medidas para dotar a los centros educativos de materiales didácticos que ofrezcan una visión integradora y normalizada de las familias homoparentales o abordar los problemas derivados de la violencia intragénero. Además, es fundamental que la Administración educativa aborde estrategias para asegurar la erradicación de la homofobia y la transfobia en el ámbito escolar.



DERECHOS FUNDAMENTALES Y LIBERTADES PÚBLICAS

La defensa del **derecho a la vida y a la integridad física** de los ciudadanos constituye una de las preocupaciones preferentes de la institución del Ararteko.

En 2011, además de no haber ninguna víctima mortal como consecuencia de atentados terroristas, la declaración de ETA de lo que denomina “**cese definitivo de la violencia**” ha supuesto que las personas sometidas a violencia de persecución puedan vivir en libertad, sin temer por su propia vida o su integridad física.

Sin embargo, la **violencia contra las mujeres** sigue constituyendo una de las vulneraciones más graves contra el derecho a la vida y a la integridad personal. Su erradicación solo será posible cuando se alcance la igualdad efectiva de todas las personas. Mientras, es preciso que los poderes públicos den una respuesta adecuada a las necesidades de las mujeres maltratadas. Creemos necesaria una reflexión sobre la eficacia del sistema de justicia que se está aplicando a las mujeres víctimas de violencia de género, en especial en cuanto a su protección efectiva.

Nos preocupan las denuncias por presuntas prácticas asociadas a la **tortura o malos tratos** en dependencias policiales. Hemos hecho hincapié, entre otras propuestas, en la necesidad de profundizar en una **labor preventiva** de supervisión constante de las prácticas policiales, con el fin de establecer los mecanismos que eviten la práctica de malos tratos o torturas por cuerpos policiales o, en su caso, permitan descubrir y sancionar las actuaciones ilícitas. En la prevención de los malos tratos, incidimos en la necesidad de la **grabación audiovisual de la detención**. Esta medida, ya propuesta por el Ararteko en 1999, viene siendo preconizada por todos los organismos internacionales de prevención.



Las quejas relativas al **ejercicio de la función policial** han vuelto a plantear cuestiones recurrentes, como el uso de la fuerza y su control, la detención por conductas que desde la primera calificación judicial se consideran falta, la no exhibición en el uniforme policial de un número que identifique a los agentes, las investigaciones internas de actuaciones policiales supuestamente incorrectas, el contenido de los atestados y la negativa a recoger una denuncia. Esto pone de manifiesto que **no se están cumpliendo los mecanismos preventivos y de control** que hemos señalado en nuestras recomendaciones y que tampoco se han establecido mecanismos para prevenir y controlar que los agentes puedan abusar de la potestad que el ordenamiento jurídico les otorga.

Además, nos ratificamos en las medidas que hemos recomendado para la mejora del sistema de garantías de las personas detenidas en régimen de incomunicación, que coinciden con las del último informe del **Comité para la Prevención de la Tortura del Consejo de Europa**. Lamentamos que muchas de las propuestas no hayan sido adoptadas por las policías vascas.

Por otra parte, la exigencia ciudadana de que se garantice el **derecho a la intimidad** y la **protección de los datos de carácter personal** que son utilizados por las distintas administraciones es cada vez mayor. El respeto a la confidencialidad es exigible ante la evidencia del gran número de ficheros con datos de carácter personal, sean o no tratados por medios informáticos y sean calificados o no como especialmente protegidos.

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

DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Analizando el sistema tributario, el impuesto que más quejas suscita es el **IRPF**, aunque las normas forales que lo regulan han ido incorporando novedades y, con el tiempo, su aplicación está siendo poco problemática.

En el ámbito de los **impuestos locales**, algunas entidades locales, con el fin de agilizar y facilitar su gestión, configuran la domiciliación de la deuda tributaria como medio de pago inexcusable de determinadas obligaciones tributarias. La obligatoriedad de esta forma de pago y la restricción de otros medios constituye una extralimitación en las facultades de las entidades locales que no encuentran cobertura en la normativa foral.



En 2011 ha resultado polémico el tratamiento dado a las candidatas mujeres en el acceso a las funciones policiales. Si bien hemos entendido que, conforme al actual marco normativo, no cabía adoptar medidas tales como la de arbitrar una **reserva de plazas** en favor de las aspirantes mujeres, recientes pronunciamientos del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco han coincidido con la posición avanzada por esta institución, lo que ha llevado a promover la necesaria modificación normativa.

La igualdad efectiva de quienes estén interesados en desempeñar empleos o funciones públicas debe hacerse extensiva, también, al acceso al **empleo** de carácter **temporal**.

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

En muchas ocasiones y más allá de los problemas concretos que plantean las quejas contra la Administración de Justicia, subyacen situaciones de pobreza o exclusión social. La situación de crisis económica ha hecho que estas situaciones de personas con problemas de exclusión en sentido amplio no solo se hayan dado en el ámbito penal, sino también en la jurisdicción civil.

Destacan las quejas de personas que se enfrentaban a **procedimientos de embargo y desahucio**, consecuencia del impago de préstamos suscritos con garantía hipotecaria sobre su vivienda. La excesiva dilación de los procesos judiciales, el trato dado por el personal al servicio de la Administración de Justicia o errores y negligencias en el funcionamiento siguen siendo los principales motivos de queja.

El mandato constitucional establece que las penas de **privación de libertad** vayan dirigidas hacia la reinserción social. Es necesario diversificar las posibilidades de tratamientos alternativos a la cárcel y ampliar en todo lo posible la vía del régimen abierto. Para ello se debe apoyar el trabajo de la red asociativa como espacio que facilita la gran mayoría de los **cumplimientos alternativos**. Aunque la competencia en materia penitenciaria no ha sido aún transferida, las administraciones vascas han de colaborar para que las condiciones de dicha ejecución favorezcan los fines de resocialización y reinserción que la Constitución le asigna.

Por otra parte, se plantea desde **criterios de reinserción** la aplicación a los **presos y presas de ETA** del régimen general de cumplimiento de penas que se aplica al resto de presos. Una vez que ETA ha abandonado explícitamente su actividad criminal, debería modificarse en este sentido la política penitenciaria en materias como el traslado a cárceles del País Vasco o próximas, libertades condicionales, cómputo de beneficios penitenciarios o excarcelación de quienes padecen enfermedades graves e incurables.

En el **ámbito educativo**, la Administración debe perseverar en la labor de adecuación y mejora continua de la programación educativa hasta lograr el cumplimiento de los criterios establecidos para organizar y planificar la red de centros educativos no universitarios. En este sentido, es muy positivo el compromiso de tratar de asegurar la participación de todos los agentes educativos en la realización de una planificación democrática y adecuada a las necesidades educativas reales de la ciudadanía.

En cuanto a las **necesidades educativas especiales**, deberá agilizarse la respuesta a las necesidades sanitarias especiales durante el horario escolar.

Particularmente dramática es la situación de las personas que han perdido su vivienda porque se ha ejecutado la garantía hipotecaria. En algunos casos no solo pierden su vivienda, sino que continúan siendo deudoras de una parte de los préstamos y, pese a ello las entidades locales les giran el impuesto conocido como **Impuesto de Plusvalía**. Por ello, el Ararteko dictó una **recomendación general** para que se modifiquen las normas forales y las ordenanzas municipales que regulan estos impuestos, y se declaren exentas de tributación las transmisiones de los terrenos derivadas de ejecuciones hipotecarias sobre la vivienda habitual.

El **derecho de propiedad** comprende las facultades de uso, disfrute y explotación de acuerdo con la legislación de suelo y la ordenación urbanística. La facultad de transformar el suelo urbano y edificarlo es

una potestad de los poderes públicos y no una facultad inherente al derecho de propiedad. Por ello, los derechos y deberes de los propietarios de suelo se ejercen de acuerdo con la legislación urbanística en cada caso. Se ha producido un incremento de las quejas que plantean **problemas** derivados de la **gestión urbanística** (gastos de urbanización, ejecución de realojos).

También la figura de la **responsabilidad patrimonial**, que supone que los ciudadanos tienen derecho a ser indemnizados por las lesiones sufridas en su patrimonio como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, sigue siendo objeto de quejas. Las administraciones públicas en general se muestran muy reacias a admitir la responsabilidad por los daños causados.



DERECHOS SOCIALES

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

La **conciliación de la vida laboral y familiar** constituye una preocupación central para las familias. Es preciso abordar medidas de apoyo a la conciliación de la vida laboral y familiar de los y las trabajadoras autónomas que, en estos momentos, siguen sin tener cobertura en la normativa vigente.

En relación con la **infancia en riesgo o situación de desprotección**, es necesario que se realice una apuesta más decidida por la intervención y apoyo a las familias, tanto en los casos en los que parezca posible la reconstitución familiar como en las familias acogedoras o adoptivas. Nos preocupa, por otra parte, el **momento de la emancipación** de chicos y chicas que han sido atendidos por los servicios sociales, ya que al carecer del apoyo familiar corresponderá a la Administración velar por que este tránsito se haga adecuadamente.

La situación de los **menores extranjeros no acompañados** es particular. Aunque se confirma la tendencia descendente en la llegada de estos menores siguen contando con una red de apoyo insuficiente. Reiteramos la necesidad de disponer de un protocolo de acogida de urgencia.

Hemos observado una mejora en el funcionamiento de los **servicios sociales de protección**, tanto en la detección de las situaciones de desprotección como en la atención prestada en los servicios de acogimiento familiar. También valoramos positivamente la respuesta que se está articulando desde distintas instancias administrativas ante las situaciones de **violencia ejercida por adolescentes hacia sus progenitores**.

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

El **acoso escolar entre iguales** es un fenómeno que exige un tratamiento continuo, dada su gravedad, y en el que juegan un papel importante las familias, los planes de convivencia y otros instrumentos articulados por los centros educativos. En algunos casos las nuevas tecnologías son utilizadas como vía de acoso, lo que denominamos "**ciberbullying**".

También los adolescentes con **diferente orientación sexual** o identidad de género sufren situaciones de marginación y dificultades de integración.

Es preocupante el incremento de las situaciones de **pobreza infantil**, que se traduce en situaciones de infravivienda, no tener garantizada una nutrición adecuada, estar privados del acceso a actividades educativas y de ocio, verse empujados a abandonar de manera prematura los estudios...

En cuanto al **derecho a la salud**, las cuestiones que preocupan a los pacientes no sólo se refieren a la asistencia médica, sino también a aspectos instrumentales como las listas de espera, la cartera de servicios o el procedimiento de acceso a prestaciones. Las quejas recibidas en relación con las **listas de espera** han tenido que ver con tratamientos, en especial de infertilidad, intervenciones quirúrgicas, consultas con especialistas y realización de pruebas.

En relación con las **personas con enfermedades crónicas**, es necesario dar más apoyo institucional a las asociaciones de estos pacientes y a las entidades que trabajan en defensa de sus derechos, para poder garantizar los servicios y programas que ofrecen. Los ingresos y tratamientos involuntarios son cuestiones especialmente sensibles si nos referimos a las **personas con enfermedad mental**.

Tenemos derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado. Un número importante de las quejas recibidas en materia medioambiental tienen que ver con las molestias que padecen los ciudadanos y ciudadanas por los ruidos, olores y humos generados por las denominadas **actividades clasificadas** que están sometidas al régimen de autorizaciones municipales. Son reseñables las reclamaciones por el ruido ocasionado por obras que realiza la Administración y el aumento de los ruidos y molestias provocados por particulares.

En cuanto a la **contaminación del suelo e hídrica**, hay que tener en cuenta las quejas relacionadas con vertidos que afectan a la calidad de las aguas y del litoral y las afecciones al medioambiente producidas por la contaminación biológica y química del suelo.

Existe también una preocupación por la **contaminación electromagnética**, por la emisión de ondas que provocan las antenas e instalaciones de telefonía móvil y televisión, las redes de distribución de energía eléctrica o los sistemas de conexión a Internet por wifi. En este sentido, el Ararteko ha dictado una recomendación en la que señala que es necesario que las administraciones públicas propicien **mecanismos de participación** para la gestión de conflictos derivados del funcionamiento de actividades que implican afecciones al medioambiente. La **participación ambiental** es un elemento esencial para garantizar una correcta decisión cuando todavía están todas las alternativas abiertas.

Uno de los problemas más importantes de una parte significativa de la ciudadanía vasca es la existencia de una dificultad objetiva para acceder a una **vivienda digna**. La normativa vigente y los planes y medidas adoptadas por las administraciones públicas vascas se han demostrado insuficientes para responder a la demanda de vivienda de protección pública existente y para afrontar las situaciones de especial necesidad de vivienda que se están manifestando con mayor intensidad en el actual contexto económico.

Es urgente que los poderes públicos adopten medidas para **evitar la pérdida de las viviendas** por las personas que en estos momentos no pueden asumir el pago de sus hipotecas, promoviendo vías de mediación entre las entidades financieras y las personas que pueden verse desposeídas de sus viviendas.

Por otra parte, las administraciones deben de exigir a las empresas constructoras la reparación de las **deficiencias de origen constructivo** en las viviendas protegidas.

Las **personas con discapacidad** siguen encontrando grandes dificultades en su vida cotidiana para poder desarrollarla en condiciones de igualdad, por problemas de accesibilidad urbana y a edificios de uso público, de acceso al transporte o a un empleo. Destacamos la reciente aprobación de la Ley 26/2011, de adaptación normativa a la convención internacional sobre los derechos de las personas, que supone un cambio de modelo en el que las personas con discapacidad son titulares de derechos y no objeto de políticas asistenciales.

Aun cuando se han producido importantes avances, la accesibilidad universal al **transporte público** continua siendo una de las principales reivindicaciones de las personas con discapacidad y un gran reto al que se enfrentan los operadores de las empresas que gestionan los servicios de transporte público. La **educación** y la formación en igualdad de oportunidades es otro de los pilares fundamentales del sistema para que las personas con discapacidad puedan integrarse en la sociedad de manera plena y activa.

Queremos señalar, también, que la adopción de las medidas técnicas que garanticen la **accesibilidad en la comunicación** sigue siendo una asignatura pendiente en la Comunidad Autónoma Vasca. Las redes sociales actuales resultan prácticamente inaccesibles para las personas con discapacidad sensorial, así como muchas de las páginas Web de las administraciones públicas.

El **colectivo de personas mayores** constituye un grupo cada vez más amplio, casi un 20% de la población vasca. Es, además, muy heterogéneo: agrupa tanto a personas con autonomía personal y con capacidad de participar activamente en la sociedad como a personas dependientes con una gran limitación de su autonomía personal. Cobra cada vez más importancia la idea de **envejecimiento activo** y saludable, fomentando una vida activa y autónoma de las personas mayores, que redundará no sólo en una mayor calidad de vida de estas personas, sino que también contribuye a la sostenibilidad de los servicios sociales.

Los datos sobre el **maltrato a las personas mayores**, especialmente psicológico, son muy preocupantes, por ello, valoramos de forma muy positiva la campaña llevada a cabo por el Departamento de Asuntos Sociales del Gobierno Vasco para prevenir y visibilizar el maltrato a este colectivo de personas. La necesidad de una **atención sanitaria y social** simultánea, coordinada y estable, ajustada al principio de continuidad de la atención, cobra especial importancia en relación con las personas mayores y de manera reseñable con las personas mayores dependientes. Las personas mayores han mostrado su preferencia, a ser posible, por su mantenimiento en el hogar para afrontar la dependencia. Para ello es necesario reforzar las medidas encaminadas a este fin, como el servicio de teleasistencia, la ayuda a domicilio, los centros de día, el servicio de bono-taxi...



LA INTERVENCIÓN DEL ARARTEKO PERMITIRÁ QUE TODAS LAS PERSONAS CON PRESTACIÓN POR HIJO/A A CARGO CON DISCAPACIDAD (65% O MÁS Y 18 AÑOS O MÁS) PUEDAN ACCEDER A UN COMPLEMENTO DE LA RENTA DE GARANTÍA DE INGRESOS

Todas las personas mayores de 18 años que tengan derecho a la prestación por hijo o hija a cargo (con discapacidad igual o superior al 65%) van a poder acceder al “**complemento de pensiones**” de la **Renta de Garantía de Ingresos**, incluso si están legalmente incapacitadas. Para ello, deberán reunir los requisitos de acceso a dicha prestación, entre los que está la situación económica personal. Este complemento puede ser de **hasta 400 euros mensuales**, según los casos. Así se garantiza a este colectivo unos ingresos equivalentes al salario mínimo interprofesional. Las solicitudes han de presentarse en los servicios sociales correspondientes. El llamado “complemento de pensiones” de la Renta de Garantía de Ingresos no es una novedad para quienes cobran una pensión pública y disponen de escasos recursos económicos. Así, a este complemento podían acceder las personas con derecho a la prestación por hijo/a a cargo, siempre que fueran ellas mismas quienes la percibieran y tuvieran al menos 23 años, aunque en muchos casos no se solicitaba por desconocimiento. Hasta ahora se excluía

del complemento a las personas legalmente incapacitadas. De ahora en adelante se hace extensible también para estas personas. Para el Ararteko la diferencia de trato no estaba justificada, ya que la incapacitación legal actuaba como elemento de discriminación, lo cual no resultaba aceptable. Observó, también, que la edad requerida tampoco era la adecuada, pues difería de la exigida a quienes perciben la pensión no contributiva por invalidez, que es 18 años. Esta **modificación** ha sido **adoptada por el Gobierno Vasco**, receptivo a estos argumentos, a través de una circular trasladada a las diputaciones forales para su aplicación. El Ararteko considera que la medida adoptada favorece a personas necesitadas de mucha atención, que han de afrontar grandes gastos, que generalmente carecen de recursos propios y para las que su alta discapacidad constituye una gran dificultad para acceder a una actividad remunerada.

CONFLICTO POR LA INTENCIÓN DE ABRIR UN CENTRO DE CULTO RELIGIOSO MUSULMÁN EN VITORIA-GASTEIZ



El Ararteko inició un expediente de oficio para analizar el conflicto generado en el barrio de Zaramaga de Vitoria-Gasteiz, ante la intención de un colectivo de personas

de **religión musulmana** de **abrir un centro de culto**. Una asociación solicitó al Ayuntamiento una autorización para realizar obras y desarrollar esta actividad de reunión y de culto. El Ayuntamiento concedió la licencia de obras y de actividad exenta que permite la realización de las obras en el local. La obtención de esta licencia legitima la ejecución de las obras y la implantación de la actividad. Pero un **grupo de vecinos cuestionó la oportunidad de este proyecto** y llevaron a cabo algunas movilizaciones, produciéndose algunos comportamientos asilados que suponían una amenaza para la convivencia social. El Ararteko considera que la asociación tiene del **pleno derecho para comenzar las obras** y, tras la inspección correspondiente, a la apertura del centro de culto. Los poderes públicos deben garantizar la iniciativa de las comunidades religiosas para su apertura en los términos que establece la legislación vigente. En consecuencia, **al grupo promotor de un centro de culto religioso** en el barrio de Zaramaga, **le ampara plenamente la ley** para que pueda acometer las obras y abrir dicho centro en los términos establecidos en la licencia municipal.

LAS HIPOTECAS, LOS EMBARGOS Y EL DERECHO A LA VIVIENDA

El Ararteko entiende que debe formular a los poderes y administraciones públicas propuestas tendentes a hacer frente a la **gravísima situación que aqueja a muchas miles de familias vascas** que, por no poder pagar el crédito hipotecario que les sirvió para adquirir su vivienda, pierden la misma y, además, continúan endeudados con la entidad financiera con la que contrataron el crédito. El Ararteko propone que se creen mecanismos y vías de mediación entre las entidades financieras y las personas afectadas, que favorezcan las opciones de refinanciación de la deuda pendiente u otras que tiendan a evitar la subasta de la vivienda. Por otra parte, se debe hacer el máximo esfuerzo para que se proteja el derecho constitucional a la vivienda de las familias y personas afectadas por procedimientos que conducen al lanzamiento de la vivienda, para que ninguna de ellas se quede en la calle, en situación de “*sin techo*”. Además, el Ararteko cree necesario reformar la **Ley Hipotecaria y la Ley de Enjuiciamiento Civil**, con el fin de que se implante la llamada dación en pago que liquide la deuda hipotecaria con la entrega de la vivienda embargada.



SOLICITUD DE PERMUTA DE UNA VIVIENDA PROTEGIDA AL AUMENTAR EL NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD CONVIVENCIAL

Una persona solicitó la intervención del Ararteko porque el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco no respondía a su **solicitud de permuta de una vivienda protegida** ubicada en Donostia. Al aumentar, por descendencia, el número de miembros de la unidad convivencial **la vivienda ya no cumplía con el ratio legal de 15 m² útiles por persona** y presentó la solicitud de permuta. Pero habían transcurrido seis meses desde que presentó la correspondiente solicitud y aún no le habían respondido. Después de solicitar varias veces información, el Ararteko recomendó al Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes que realizara la permuta y que adjudicara a esta ciudadana una vivienda adecuada a sus necesidades ya que cumplía con los requisitos. Finalmente, **el Departamento de Vivienda aceptó el contenido de esta recomendación del Ararteko** y asumió el compromiso de adjudicar a esta ciudadana una vivienda adecuada a las necesidades de su unidad familiar.

INTERVENCIÓN DEL ARARTEKO ANTE UN POSIBLE DESHAUCIO

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





DOS DENUNCIAS CON UN MINUTO DE DIFERENCIA

Un ciudadano estaba maniobrando para retirar su **vehículo estacionado** cuando un agente le ordenó detenerse y le pidió la documentación. Según nos aseguró, en ese momento apagó el motor, se quitó el cinturón, buscó la documentación y salió del vehículo para entregársela al agente. Comprobada la documentación el agente le denunció por **circular sin cinturón de seguridad** y le entregó el boletín correspondiente. El conductor del vehículo indicó al agente que sí llevaba puesto el cinturón y, al parecer, éste le señaló que ya tendría ocasión de presentar el correspondiente recurso. Posteriormente recibió en su domicilio, además de la notificación de denuncia por circular sin cinturón de seguridad, **otra notificación de denuncia** correspondiente al mismo día y lugar por “estacionar en carril de circulación”, notificación que no se llevó a efecto en el acto por “ausente el conductor”. Las denuncias fueron efectuadas con un minuto de diferencia. El interesado considera que no es posible que no se le pudiera notificar por “ausente” ya que en ese momento estaba siendo denunciado por un agente, supuestamente por circular sin cinturón de seguridad. El Ararteko planteó la reclamación de este ciudadano al ayuntamiento que procedió a la **anulación de ambas sanciones**.

UNA CIUDADANA EN DESACUERDO CON UNA ACTUACIÓN DE AGUAS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ

La titular de un local comercial de Vitoria-Gasteiz planteó al Ararteko su desacuerdo con una **actuación de AMVISA** (Aguas Municipales de Vitoria) que le **reclamaba 1.100 euros** por agua consumida desde 1996, cuando el local lo había alquilado en 2009. Poco después de adquirir el local comprobó que había suministro de agua y reclamó por escrito ante AMVISA porque consideraba que no podía ser responsable de los consumos habidos con anterioridad a que alquilara el local. En su liquidación, AMVISA había prorrateado el volumen de agua y facturado los últimos 4 años, los períodos no prescritos, aplicando el doble de la tarifa vigente. Inicialmente AMVISA defendió su actuación. En su informe señalaba que el último propietario se había dado de baja en 1996 y que AMVISA intentó, en varias ocasiones, cortar el suministro, pero no pudo hacerlo porque el local estaba cerrado. No constaba, sin embargo, que hubieran intentado ponerse en contacto con la persona que solicitó la baja o con el propietario para que les facilitase el acceso al local y poder cortar el suministro. El Ararteko defendió que **AMVISA** debía haber actuado de forma más diligente y, finalmente, **rectificó su actuación**. Realizó la liquidación provisional sobre la base de tiempo efectiva desde el período que estuvo como inquilina del local.





PREOCUPACIÓN POR UN PROYECTO DE EXTRACCIÓN DE GAS EN ÁLAVA

A raíz de las reuniones mantenidas con algunas asociaciones ecologistas tuvimos conocimiento de un proyecto de perforación de un pozo para **extracción de gas metano** en el municipio de Vitoria-Gasteiz. Las asociaciones nos manifestaron su **preocupación por las afecciones** que, para el medio ambiente y a la salud de las personas, pueda tener el sistema de extracción de gas no convencional conocido como "shale gas", un sistema de obtención basado en la **fracturación hidráulica**. Por ese motivo el Ararteko decidió abrir un **expediente de oficio**, para analizar los trámites seguidas para la aprobación del sondeo previsto, su **impacto ambiental** así como sobre la necesidad de una **evaluación ambiental de los planes y programas** que prevén este sistema de extracción de gas.



ATENCIÓN TEMPRANA HASTA LOS 6 AÑOS

Una madre nos planteó que su hijo fue derivado al servicio de neuropediatría con **excesiva dilación** y, por consiguiente, a la atención temprana de Diputación cuando tenía 3 años, es decir, sin posibilidad ya de recibir las sesiones de logopedia y desarrollo motor necesarias, aunque la familia lo estaba costeando de forma privada. Partiendo de este caso, el Ararteko realizó una serie de gestiones y consiguió que la Diputación Foral de Bizkaia **modificara y aprobara el decreto** para que el modelo de atención temprana se extendiera en este territorio hasta los 6 años (antes era hasta los 3 años), tal y como se recoge en el marco del Acuerdo del Consejo Vasco Sociosanitario. Además, a petición del Ararteko, **Osakidetza accedió a reintegrar los gastos** que la familia tuvo que realizar para la logopedia del niño desde los 2 a los 3 años, comprometiéndose al pago de unos 5.200 euros.



ACTUACIÓN DE OFICIO ANTE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN Y RIESGO SOCIAL



El Ararteko inició una actuación de oficio con relación a dos personas muy mayores en situación de dependencia y con problemas graves de salud. Su situación nos preocupaba por la vulnerabilidad en que se encontraban (en determinados momentos, sin hogar) y la posible **desprotección y riesgo social** que podrían

estar sufriendo desde el mes de septiembre, como consecuencia de una serie de circunstancias familiares adversas y los problemas en la tramitación de su expediente en la Diputación Foral de Álava.

Dada la urgencia del caso y los antecedentes que conocíamos, trasladamos al ente foral nuestras consideraciones con relación a la necesidad de una tramitación de urgencia que garantizara la atención residencial de estas personas sin más demora. En un plazo de tiempo, el Departamento nos informó que había procedido al ingreso de estas dos personas en un centro residencial y a la correspondiente gestión de su caso.

Sin embargo, sucesos como éste evidencian la necesidad de una **agilización de los trámites en situaciones de urgencia**, de la superación de los problemas detectados en el traslado de expedientes entre distintas comunidades autónomas y de una respuesta adecuada por parte de la administración foral al trabajo realizado y las valoraciones emitidas por los servicios municipales de urgencia.

DESACUERDO POR LA NO DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DE UNA PREMATRÍCULA EN UNA GUARDERÍA

Una persona nos mostró su desacuerdo con la actuación del Ayuntamiento de Ordizia, porque no le había reintegrado el **importe abonado en concepto de prematrícula en la escuela infantil** de esa localidad. Cuando estaba embarazada de 7 meses, realizó la prematrícula, con la idea de que el bebé acudiera a partir del mes de enero o febrero de 2011 y abonó 253,35€. Cuando su hijo tenía 2 meses, en octubre de 2010, informó a la guardería que no necesitaría llevarlo, para que pudieran cubrir la plaza. Solicitó la devolución del dinero pero le indicaron que el importe de las prematrículas no se devolvía.

Pedimos información al ayuntamiento y nos explicó que el servicio de escuela infantil estaba gestionado mediante una concesión administrativa y que los padres inscribían a sus hijos en enero o junio para el curso siguiente. En ese momento se abonaba el importe de la matrícula (una mensualidad) destinado a sufragar los gastos de organización y contratación de los recursos necesarios para prestar el servicio y **se advertía, verbalmente**, a los padres de **que ese dinero no se devolvía**.

Sin embargo, este hecho imponible **no tenía cobertura en la Ordenanza fiscal** reguladora de la tasa por la prestación del servicio municipal de escuela infantil y **recomendamos al ayuntamiento la devolución del**

importe. Asimismo, precisamos que si consideraba procedente establecer una tarifa por matrícula para cubrir los gastos de gestión y de reserva de plaza, debía modificarse la Ordenanza fiscal. Por último, aconsejamos que, en caso de establecer una tarifa en la prematrícula, se hiciera una mención, en la información general que se aportaba a las familias, sobre el carácter no reintegrable de los importes.





LA LUCHA CONTRA LA HOMOFOBIA: POR UN MUNDO SIN PREJUICIOS

Conseguir desde la infancia una cultura ciudadana de pleno respeto e integración social de los derechos de las personas LGTB es algo que consideramos fundamental. Por ello, el Ararteko está participando, junto con otras nueve entidades de siete países europeos diferentes, en el **proyecto Rainbow** promovido por la Comisión Europea que tiene como finalidad crear y difundir, entre niños y niñas, jóvenes y profesorado, materiales de textos y audiovisuales para luchar contra la homofobia y la transfobia, y promover una cultura de pleno respeto y reconocimiento de los derechos de las personas homosexuales y transexuales en Europa.

En el marco de este proyecto se ha convocado, en toda Europa, un **concurso de cortometrajes** realizados por jóvenes de entre 15 y 19 años. La temática de las películas, en línea con los objetivos del programa, es la diversidad en la orientación sexual y en la identidad de género, desde la perspectiva de la construcción de un mundo sin prejuicios.

Y es que, aunque no hayamos recibido quejas especialmente significativas en el ámbito de las personas LGTB, las asociaciones que trabajan en este campo sí nos han expresado algunas **reivindicaciones**. Entre los principales problemas denunciados destacan la necesidad de informar de sus **derechos** a personas **mayores gays o lesbianas**, para evitar su desprotección en el momento de fallecimiento de la pareja; acometer medidas para dotar a los centros educativos de materiales didácticos que ofrezcan una visión integradora y normalizada de las familias homoparentales; tener en cuenta la variable del **acoso homofóbico** en la lucha general contra el acoso escolar o la necesidad de abordar los problemas derivados de la **violencia intragénero**.

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

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

Puestos en contacto con la viceconsejería de Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, responsable jerárquico de la gestión del servicio, expusimos que el tiempo que esta persona llevaba fuera de Francia era el mismo que llevaba preso en España y que, por tanto, el dato que se pretendía acreditar mediante la certificación solicitada -esto es, la soltería de ambos miembros de la pareja- podía demostrarse mediante la combinación de dos documentos: por un lado, la certificación de las autoridades penitenciarias en el sentido de que no había contraído matrimonio en este tiempo; por otro, el llamado "extrait d'acte de naissance integral" que, según comprobamos, sí podían librar las autoridades francesas.

El viceconsejero se mostró de acuerdo, y dio instrucciones para que la solicitud de inscripción fuera aceptada y, en adelante, los **criterios** del registro fueran **corregidos** en el sentido expuesto. Una vez la reclamante obtuvo los documentos reseñados, su presentación sirvió para la **inscripción de la pareja en el Registro**.



DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CAPV

La **accesibilidad universal** implica la accesibilidad de los entornos urbanos, de la edificación, de los sistemas de transporte, de la comunicación y de los servicios, que se constituyen en elementos fundamentales para garantizar la igualdad de las personas y el respeto de sus derechos. La accesibilidad universal de los sistemas de transporte posibilita una participación activa en la vida social y económica en igualdad de oportunidades a toda la ciudadanía.

Se ha tratado de **identificar las carencias y deficiencias del sistema público de transportes en la CAPV**, con relación a la seguridad y funcionalidad de los desplazamientos para el colectivo de personas con movilidad reducida (un 37,3% de la población actual residente en la CAPV puede ser considerada como tal).

Es importante **garantizar la accesibilidad durante toda la cadena de desplazamiento desde el origen al destino**, independientemente del número de las etapas realizadas y de los modos de transporte empleados.

El diagnóstico realizado en este informe permite concluir que, en la actualidad, se observan **carencias muy significativas** que condicionan su uso de manera universal.

- La CAPV dispone de un sistema de **transporte ferroviario** prácticamente inaccesible.
- El grado de la accesibilidad de los **sistemas por carretera** tampoco resulta satisfactoria. Sigue sin alcanzarse la accesibilidad plena de la flota de autobuses que se utiliza para los recorridos interurbanos y de largo recorrido.
- Los **sistemas tranviarios** son un referente de la accesibilidad universal en el transporte público urbano. Aún así, existen algunas áreas de mejora.
- El sistema del **metro de Bilbao** obtiene una alta calificación en accesibilidad.
- Los **aeropuertos vascos** cumplen con las condiciones de accesibilidad física, siempre con acompañante, pero se constatan barreras en la comunicación que dificultan la movilidad por dichas instalaciones a las personas con discapacidad sensorial.
- Existe un incumplimiento por parte de numerosos municipios de la CAPV de los parámetros de cobertura poblacional que debe alcanzar el **servicio de taxi adaptado**.

La adopción de las **medidas técnicas que garanticen la accesibilidad en la comunicación** sigue siendo la

asignatura pendiente en todo el sistema de transporte de la comunidad autónoma, incluso respecto a aquellos sistemas que desde el punto de vista de la accesibilidad física obtienen un resultado más favorable, como son el metro y el tranvía.



INFANCIAS VULNERABLES





LA APLICACIÓN DE LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN LA CAPV

Una **persona en situación de dependencia** es aquella que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, precisa de la atención de otras personas para realizar las actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.

En 2007 entró en vigor la **Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAAD)**, normativa estatal que supuso un gran **avance** en las políticas sociales al reconocer y regular como nuevo **derecho subjetivo** el derecho de las personas en situación de dependencia a acceder a las prestaciones y servicios previstos en la propia Ley. En cualquier caso, la mayor parte de las prestaciones prevista en esta ley ya venían siendo ofrecidas por las administraciones vascas.

Las tres **diputaciones forales** lideraron la implantación del nuevo sistema y del desarrollo de la normativa estatal, con la colaboración de la administración autonómica y la municipal. La gestión ha sido adecuada, pero detectamos una **aplicación desigual** de la LAAD en los tres territorios históricos, lo que genera un desigual disfrute de los derechos.

Es preciso favorecer la adecuada **coordinación interinstitucional** de las distintas administraciones, especialmente entre el sistema social y el sanitario.

Y aunque la CAPV ha sido -y es- referencia en muchos aspectos sociales, es necesario continuar con la labor dirigida a la **creación y mantenimiento de recursos sociales** orientados a la población en situación de dependencia y sus cuidadores y cuidadoras.

En definitiva, la **promoción de la autonomía personal y la protección de las personas en situación de dependencia** han de ser la **prioridad de las administraciones públicas vascas**.

Infancias vulnerables es el resultado de un trabajo continuado de seguimiento llevado a cabo durante muchos años y sobre diferentes situaciones. No es un **diagnóstico global** sobre el conjunto de la infancia, sino **sobre determinadas situaciones de especial vulnerabilidad**.

En él se pone de manifiesto que **en nuestra sociedad todavía existen auténticos itinerarios de exclusión**, ligados muchos de ellos a la inexistencia o fracaso de la familia como elemento esencial de apoyo al crecimiento y necesidades del menor.

Se han detectado una serie de **debilidades** que habrá que resolver para mejorar la atención a los menores en situación de especial vulnerabilidad.

Por ello, en este informe el Ararteko realiza una serie

de recomendaciones. Entre ellas:

- Reforzar y extender la conciencia social sobre los derechos de la infancia.
- Apoyar a las familias para el correcto desarrollo de sus funciones.
- Clarificar mejor las responsabilidades institucionales.
- Liderazgo institucional en la creación y defensa de los recursos necesarios.
- Evaluación sistemática y pública de los resultados obtenidos.
- Mejorar la coordinación entre diferentes servicios y profesionales para garantizar una mayor coherencia en las intervenciones con menores.

NECESIDAD DE DAR RESPUESTA A LAS SITUACIONES CREADAS POR LA SUSPENSIÓN DEL SUBSIDIO POR DESEMPLEO A PERSONAS TITULARES DE OTRAS PRESTACIONES SOCIALES



Se nos han planteado casos de personas que percibían el **subsidio por desempleo** (prestación estatal), y que era complementado con la **Renta de Garantía de Ingresos** (RGI), hasta el nivel de esta última prestación. Algunos percibían, además, una ayuda para el alquiler de la vivienda (prestación complementaria de vivienda -PCV-). Estas dos últimas prestaciones son propias de la Comunidad Autónoma Vasca y están dirigidas al conjunto de la unidad familiar. A pesar de ello, el **Servicio Público de Empleo Estatal** (SPEE) atribuye estos ingresos al titular del subsidio en exclusiva, lo que hace que exceda del límite de ingresos establecido para poder cobrarlo. En consecuencia, suprimió el subsidio y lo hizo con carácter retroactivo, lo que supuso devolver ciertas cantidades.

El Ararteko no comparte ese criterio y así lo expresó en esta recomendación. Consideramos que no ha de computarse la ayuda para vivienda y que en la RGI hay que calcular sólo la parte proporcional que corresponde a una persona, porque es una prestación familiar y no personal. El SPEE admitió lo primero y cambió su criterio a partir de un momento, pero ha mantenido su opinión sobre lo segundo.

NECESIDAD DE MEDIDAS QUE FAVOREZCAN EL ESCLARECIMIENTO DE LOS HECHOS QUE AFECTAN A LA SUSTRACCIÓN O SEPARACIÓN IRREGULAR DE BEBÉS DE SUS MADRES BIOLÓGICAS EN LAS DÉCADAS DE LOS AÑOS 1960 Y 1970

El Ararteko ha recibido numerosas quejas que hacen referencia a la sustracción o separación irregular de bebés de sus madres biológicas. La preocupación que nos trasladan es doble: por un lado, la de conocer a sus hijos o hijas o, en su caso, a sus madres y, por otro, la del esclarecimiento de los hechos y su enjuiciamiento. Además, denuncian las **dificultades** que están teniendo **para investigar** este tipo de cuestiones. Esto ha provocado una **alarma social** y una **desconfianza en las instituciones** y, por eso, es **imprescindible el esclarecimiento** de los hechos. En este sentido, el Ararteko cree que, además de la vía judicial, se debería articular otro mecanismo que permitiera conocer lo que ocurrió, el procedimiento y la manera en la que se produjeron las adopciones. Para ello sería conveniente que se pusiera en marcha una **Comisión formada por expertos independientes**, que analicen los hechos, elaboren un informe y propongan vías de reparación para las víctimas. También debería arbitrase un procedimiento que permitiera la **participación de las personas afectadas**.

NECESIDAD DE DESARROLLAR PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA LA INTERVENCIÓN EN LOS ASENTAMIENTOS DE PERSONAS Gitanas DE ORIGEN COMUNITARIO QUE VIVEN EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO



En el País Vasco existen asentamientos de personas gitanas de origen comunitario que viven en **condiciones inadecuadas** y **no tienen atención social**. Su situación se caracteriza por una falta de condiciones higiénico-sanitarias, altas tasas de desempleo y pobreza.

Sobreviven por las ayudas de entidades humanitarias y por la práctica de la mendicidad. El Ararteko ha recibido quejas por parte de vecinos y vecinas que denunciaban los asentamientos por la sensación de inseguridad y por las condiciones higiénico-sanitarias. Así mismo, las organizaciones representadas en el **Consejo para la promoción integral y participación social del pueblo gitano en el País Vasco** nos han trasladado su preocupación por la situación en la que se encontraban las personas que vivían en estos asentamientos y la urgencia de poner en marcha políticas públicas que den una respuesta adecuada a sus necesidades.

En los últimos años, se han dado pasos importantes que afectan a la dignidad de estas personas, se ha reconocido la persecución histórica que han sufrido. Pero aún queda mucho que hacer, principalmente, en la aplicación del marco legal. Por eso el Ararteko ha pedido a las administraciones competentes que se impliquen en la elaboración de un **protocolo de actuación** para la intervención en estos asentamientos, en el que se **garantice su acceso a los derechos sociales**, el cumplimiento de sus obligaciones y el derecho a la inviolabilidad del domicilio.

CESIÓN DE DATOS DE SALUD A REQUERIMIENTO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS RESPONSABLES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE MENORES

En el ámbito de la actividad que las diputaciones forales realizan en materia de protección familiar se producen cesiones de datos. Estas cesiones, por parte de los servicios de salud, son necesarias para que los responsables forales puedan desarrollar sus funciones correctamente. Pero los **datos de salud** son **especialmente protegidos**. Por eso, para poder considerar que su cesión cuenta con **habilitación legal suficiente**, ésta debe especificar que lo hace respecto de datos relacionados precisamente con la salud.

A tenor de la **Ley de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia** podemos considerar que estamos ante una **habilitación legal suficiente**, pero la Ley no abre la puerta a cualquier dato de salud. Es necesario que el acceso a esos datos sea adecuado, pertinente y no excesivo en relación con la finalidad para los que se persigue. Para ello, quien va a ceder los datos, debe comprobar que la petición se adecua al fin para el que se piden.

Un informe específico que extraiga únicamente los datos relevantes para el caso, puede evitar que se cedan datos que no lo son y que afectan a la intimidad de las personas.



CONVENIENCIA DE GARANTIZAR QUE EL DEPORTE PRACTICADO POR NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES SE DESARROLLE, EN TODOS SUS MOMENTOS Y CONTEXTOS, BAJO PARÁMETROS EDUCATIVOS



Hemos tenido conocimiento de la **preocupación ante algunos comportamientos** observados en la práctica deportiva con niños y niñas por parte de algunos entrenadores, que confunden la exigencia de esfuerzo,

superación personal y resistencia a la frustración con comportamientos reprobables por agresivos, humillantes o desproporcionados. El Ararteko considera muy valiosa la aportación que la práctica deportiva puede suponer a la educación integral de los chicos y chicas. Esta variable educativa se integra en la propia práctica deportiva, en cómo se orienta y se realiza, en el día a día, en los entrenamientos, experimentando la vivencia de un deporte desarrollado con y desde estos valores positivos.

Por ello, **el Ararteko recomienda** a las administraciones públicas con competencia a que **definan las conductas más apropiadas** para el adecuado desarrollo de la práctica deportiva educativa con niños, niñas y adolescentes, y sancionen las que resulten contrarias al contenido educativo que ésta ha de tener prioritariamente, mediante un **régimen disciplinario** de aplicación **en todos los momentos, espacios y contextos** en que tenga lugar.

OBLIGACIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS DE LLEVAR A CABO DIVERSAS ACTUACIONES PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE LAS PERSONAS SIN HOGAR Y A LOS MENORES TUTELADOS POR LAS DIPUTACIONES FORALES QUE VIVEN EN CENTROS RESIDENCIALES EN SU MUNICIPIO

La inscripción en el padrón municipal, al estar vinculada al ejercicio de derechos (acceso a la salud, protección social...) favorece que las personas que estén en situación de vulnerabilidad puedan incorporarse a los programas de protección social y evitar procesos más graves de exclusión. Pero algunas personas tienen **dificultades para inscribirse**, fundamentalmente, porque no tienen un domicilio. Sin embargo, **el padrón es un registro de las personas que viven en el municipio** y la normativa establece que los ayuntamientos deben inscribir a todas las personas que residan efectivamente, con independencia del título legal de la vivienda, las condiciones de habitabilidad o la situación urbanística. Chabolas, caravanas e incluso la ausencia total de techo son domicilios válidos para el padrón.

También las diputaciones forales tienen la obligación de documentar a los menores en situación de desamparo. Los ayuntamientos de la CAV actúan de forma muy diversa, con **criterios distintos** para proceder a la inscripción del padrón. Esto genera inseguridad jurídica, puede vulnerar el principio de igualdad e incluso el de legalidad.

El Ararteko ha recordado a los ayuntamientos la **obligación legal** que tienen de **empadronar a las personas que viven habitualmente en su municipio**, bien en centros residenciales o en la calle porque no tienen un hogar.



INFORMACIÓN QUE DEBEN RECIBIR LOS PADRES Y MADRES SEPARADOS EN TORNO A DATOS REFERENTES A SUS HIJOS E HIJAS QUE OBREN EN PODER DE LA ADMINISTRACIÓN Y DOCUMENTACIÓN QUE DEBEN PRESENTAR

Cuando la Administración posee datos relativos a un menor, tiene la obligación de proteger su intimidad. Es correcto, por tanto, que sólo los dé a conocer a quien ostente su representación legal. Sin embargo, para acreditarla, a sus padres les basta con presentar el libro de familia en caso de que vivan juntos; pero si están separados, se les obliga a demostrar, además, que no han sido privados de la patria potestad. El Ararteko considera que esta exigencia carece de base legal y debe ser modificada, pues **una persona no es mejor o peor madre o padre por el hecho de ser casado, separado o soltero**. Cuestión distinta es que hubiera sido privada de la patria potestad, por haber incumplido gravemente sus deberes paterno-filiales.

En consecuencia, hemos recomendado al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que reconozca a los padres y madres separados y divorciados, con independencia de que ostenten o no la custodia de sus hijos e hijas, el **derecho a recibir información** relativa a su evolución escolar, así como a entrevistarse con el profesorado y a colaborar en la comunidad educativa del centro, en los mismos términos que al resto de padres y madres. Osakidetza, por su parte, debería **revisar sus procedimientos de acceso a la documentación sanitaria** de los y las menores, de manera que, los requisitos que deban cumplir sus progenitores para acreditar su representación legal sean los mismos con independencia de que estén o no separados, y de que su custodia corresponda a uno de ellos o a los dos.



CONSECUENCIAS DE LA APLICACIÓN DE LA SUSPENSIÓN DEL DERECHO A LAS PRESTACIONES SOCIALES Y DE LAS VÍAS EMPLEADAS PARA ELLO. RENTA DE GARANTÍA DE INGRESOS Y PRESTACIÓN COMPLEMENTARIA DE VIVIENDA



Debido al considerable incremento del número de quejas relativas a la **suspensión irregular de prestaciones sociales**, el Ararteko ha realizado una recomendación ya que, en ocasiones, se procede a adoptar la medida de la suspensión ante la presencia de simples **indicios de incumplimiento** por parte de las personas perceptoras, sin darles opción a presentar alegaciones. También hemos observado que, en ocasiones, al reanudar la prestación las personas perceptoras han de realizar una nueva solicitud, cuando la normativa establece que el abono de la prestación se reanuda una vez que las causas que motivaron la suspensión decaen. Es decir, estas personas dejan de cobrar unos meses a pesar de cumplir con todos los requisitos. Otro aspecto importante de la recomendación es el relativo a la **falta de motivación de los escritos** por los que se notifica la suspensión. En muchos casos, las personas cuyo derecho se suspende desconocen los motivos (excepto cuando la propia trabajadora social lo comunica extraoficialmente).

Finalmente, en el caso concreto de Álava, se ha observado una ausencia total en el uso del procedimiento específicamente destinado al cobro de las cantidades que las personas perceptoras hayan podido percibir indebidamente. En consecuencia, personas en situación de exclusión social se ven en la tesitura de tener que devolver unas cantidades (en ocasiones superan los 20.000€) sin conocer las causas de la suspensión y sin haber tenido ocasión de defenderse mediante las alegaciones.

LOS REDUCTORES DE VELOCIDAD EN LAS VÍAS URBANAS E INTERURBANAS

El Ararteko ha recibido varias quejas relativas a los **problemas de seguridad** que se derivan por el **exceso de velocidad** en las carreteras y vías urbanas. Atendiendo a la demanda ciudadana, en la mayoría de los municipios se han instalado **dispositivos para reducir la velocidad de los vehículos** y evitar los accidentes de tráfico. Pero ante la carencia de una normativa técnica, cada administración ha seguido un

critero, siendo notables las diferencias existentes entre unos sistemas y otros. Por ello, recomendamos a las administraciones públicas que tienen instalados reductores de velocidad en las vías de circulación de su competencia que desarrollen una regulación propia con las características técnicas de estas instalaciones o que, al menos, adopten formalmente y como propia alguna de las regulaciones existentes.

PROPUESTA DE EXENCIÓN EN EL IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA DE LAS TRANSMISIONES DERIVADAS DE EJECUCIONES HIPOTECARIAS, CUANDO ÉSTAS AFECTEN A LA VIVIENDA HABITUAL DE LOS SUJETOS PASIVOS

La actual coyuntura económica está resultando particularmente dura para muchas personas en nuestra comunidad autónoma. A la **pérdida del empleo** se ha sumado la **imposibilidad de afrontar el pago de los créditos hipotecarios** y con ello, la pérdida de la que venía siendo su vivienda habitual. La transmisión de una vivienda, aun cuando venga motivada por su enajenación forzosa en una subasta pública o porque se la adjudican a la entidad bancaria, no es una operación inocua desde el punto de vista tributario.

De entrada, los ayuntamientos van a liquidar el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (*impuesto de plusvalía municipal*) a estas familias. La cuota tributaria que resulte, va a depender de múltiples factores, pero suelen reflejar unos importes respetables si se toma en consideración la precaria situación económico familiar de las personas

afectadas. Si la justificación que subyace en este impuesto es que revierta a la comunidad una parte de la plusvalía patrimonializada con la transmisión del suelo, la enajenación forzosa de un inmueble en una ejecución hipotecaria evidencia lo contrario, por lo que entendemos que, desde un punto de vista de justicia material, **este tipo de transmisiones forzosas deberían estar exentas de tributación**, cuando afectan a la vivienda habitual del sujeto pasivo.

Por eso, **recomendamos modificar las normas forales** reguladoras de este impuesto, así como las **ordenanzas municipales**, para que se declaren exentas de tributación las transmisiones de los terrenos que estén motivadas en la ejecución hipotecaria de la vivienda habitual. La Diputación Foral de Álava ha adoptado el compromiso de llevar esta propuesta ante el Órgano de Coordinación Tributaria de Euskadi.

IMPIESTO



DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. EN ESPECIAL, LA PARTICIPACIÓN EN LOS PROCESOS MEDIOAMBIENTALES

Esta recomendación recoge los problemas que diferentes asociaciones y personas nos han trasladado sobre la participación ciudadana en asuntos relaciones con el urbanismo y el medio ambiente. Nuestro ordenamiento jurídico ha introducido la participación ambiental basada en diferentes instrumentos jurídicos internacionales que han ido asentando una suerte de democracia ambiental sustentada en tres pilares básicos: **información, participación y acceso a la justicia**. Por ello planteamos una serie de principios que deben ser tenidos en cuenta para el correcto ejercicio de la participación ciudadana.



Los principios que resultan son: universalidad, proactividad, asistencia, neutralidad, decisión, participación real y efectiva, transparencia, seguridad jurídica y conciliación. Dentro de las recomendaciones planteamos la **necesidad de tramitar una ley que regule la participación ciudadana** en los asuntos públicos dentro de nuestra Comunidad Autónoma. En el área del medio ambiente resulta prioritario que el Gobierno Vasco adecue estos principios y los derivados en el Convenio de Aarhus en la Ley General de Medio Ambiente. En relación con los procesos de participación existentes consideramos que las administraciones concernidas deben poner los medios y la **voluntad política** suficiente para cumplir con unos estándares básicas de calidad para la participación en asuntos ambientales.



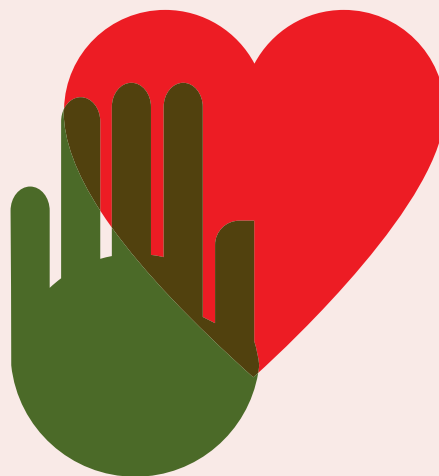
EL SISTEMA DE GARANTÍAS EN LAS ACTUACIONES Y PRÁCTICAS POLICIALES

Esta recomendación **analiza las principales carencias** que observamos en este ámbito y propone **medidas para corregirlas**. Algunas profundizan otras recomendaciones dirigidas anteriormente por el Ararteko a Ertzaintza y policías locales y hacen especial hincapié en la necesidad de establecer mecanismos de supervisión de las prácticas policiales. La investigación de los **posibles comportamientos policiales indebidos**, la motivación y el registro de las actuaciones son algunos de los mecanismos analizados, así como los destinados específicamente a controlar el uso de la fuerza. En cuanto al **sistema de garantías de la detención** nos hemos centrado especialmente en algunos derechos que la Constitución reconoce a la persona detenida, como el de ser informada de modo inmediato y comprensible de sus derechos y de las razones de su detención, el de no ser obligada a declarar y el de la asistencia letrada. El Ararteko ha analizado, además, el registro corporal, la comunicación al Juzgado de la detención, el registro de las actuaciones, el establecimiento de pautas sobre horarios de comidas y sobre los lugares donde se realizan las diligencias y los sistemas de vídeo grabación, aspectos en los que hemos apreciado algunas insuficiencias. El uso de la fuerza, la formación de los agentes y el establecimiento de protocolos de actuación en las materias recogidas en la recomendación han sido también objeto de examen. En la recomendación se abordan algunas cuestiones nuevas, como la exhibición del número de identificación profesional en el uniforme policial o la prevención de actuaciones discriminatorias con personas de origen extranjero.

VERDAD, JUSTICIA Y REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS DE LA DICTADURA FRANQUISTA: SIGNIFICADO Y POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

A finales de 2011, el Ararteko elaboró un **estudio** con un doble objetivo: **reconocer los derechos de las víctimas** a la verdad, la justicia y la reparación a la luz del Derecho internacional de los derechos humanos y exponer las **implicaciones** de dichos derechos **para las políticas públicas** en relación con las víctimas de la Guerra Civil y la dictadura franquista e identificar buenas prácticas. Los derechos a la verdad, la justicia y la reparación están reconocidos y desarrollados en el Derecho internacional de los derechos humanos, que es parte integrante del ordenamiento jurídico y como tal de obligado cumplimiento para los poderes públicos. En los últimos años, las administraciones públicas de la CAV han llevado a cabo **iniciativas** de distinta naturaleza: se han concedido indemnizaciones económicas, se han realizado declaraciones políticas y actos públicos de reconocimiento, se han retirado símbolos franquistas de los espacios públicos, se ha avanzado en un mapa de fosas de desaparecidos y se han concedido subvenciones para la realización de investigaciones.

Además de ser un imperativo ético y jurídico, la **verdad**, la **justicia** y la **reparación** para las víctimas de la dictadura franquista son el camino para la reconciliación social, entendida no únicamente como la estabilización y legitimación del poder, sino como la aspiración de una comunidad política basada en unos principios compartidos. En general, todas las administraciones públicas estamos llegando tarde al cumplimiento de nuestra obligación de **reconocer el sufrimiento de las víctimas del franquismo**. Nunca podremos estar lo suficientemente agradecidos a quienes durante años lucharon y se sacrificaron por la libertad, la democracia y los derechos humanos. Tener memoria es mantener viva la fuente misma de la libertad.



LA OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

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

LA ISLA DE LOS DERECHOS



Algunas cuestiones relevantes de la actividad de la Oficina a lo largo de 2011

En el ámbito **educativo** creemos que el Departamento de Educación debe ultimar el diagnóstico pendiente con respecto a la realidad del primer ciclo de la etapa de educación infantil.

Además, debe perseverar con la labor de adecuación y mejora continua de la **programación educativa** hasta lograr la consecución efectiva de los indicadores establecidos para organizar y planificar la red de centros no universitarios. Valoramos positivamente que se haya incluido el compromiso por tratar de asegurar la participación de todos los agentes educativos en la realización de una planificación democrática y adecuada a las necesidades educativas reales de la ciudadanía.

En referencia a **necesidades educativas especiales** debemos manifestar, una vez más, la necesidad de intensificar los esfuerzos para establecer buenas prácticas orientadas a propiciar una mayor coordinación entre servicios educativos.

En materia de convivencia escolar insistimos en evitar el riesgo de burocratización de los Planes de Convivencia y en el establecimiento de buenas prácticas entre las

que se ha de incorporar la mayor colaboración con las familias. Apuntamos, también, la atención al acoso homofóbico y transfóbico, que en ocasiones está en la base del maltrato entre iguales.

En el ámbito de los **servicios sociales** para la **infancia en desprotección** reiteramos el necesario apoyo a las familias en el desempeño de sus competencias parentales. Si bien es cierto que en el informe se visibiliza principalmente la actuación de los servicios sociales de atención secundaria, queremos destacar precisamente el valor de los apoyos a las familias en etapas anteriores, antes de *que ocurra nada* o antes de que las situaciones se agraven, con una clara intencionalidad preventiva y de atención temprana. Es evidente que la labor sostenida en el tiempo de orientación y asesoramiento en pautas educativas, el acompañamiento ante dificultades incipientes, la intervención en el ámbito natural y comunitario, tiene impacto sobre las condiciones de bienestar y cohesión en las que los niños, niñas y adolescentes se desarrollan, desactivando o minimizando claramente los efectos de desprotección más graves.

Otro momento crítico en los procesos que siguen los chicos y chicas atendidos por los **servicios sociales de protección** es el de la **emancipación**. Cumplida la



mayoría de edad legal, difícilmente podríamos imaginarlos como personas autónomas, en tanto en cuanto no disponen de los elementos que posibilitan una autonomía real: el trabajo, los recursos económicos y los residenciales. Carentes de la familia, soporte suficiente en otros casos en el camino hacia la emancipación, es la administración quien deberá velar con especial celo porque este tránsito se haga adecuadamente, especialmente en el caso de los **menores extranjeros no acompañados**.

En cualquier caso, es cierto que hemos observado una mejora en el funcionamiento de los **servicios sociales de protección**.

En cuanto a la **política familiar**, consideramos acertada la perspectiva transversal del III Plan Interinstitucional de apoyo a las Familias (2011-2015), así como la inclusión de estrategias, objetivos y medidas para avanzar en la línea propuesta por las recomendaciones del informe extraordinario del Ararteko *La transmisión de valores a menores*.

Seguimos pendientes de la evolución de las situaciones de **violencia ejercida por adolescentes hacia sus progenitores**, tanto en lo que tiene que ver con la explicación y diagnóstico del fenómeno, como en la

atención y la intervención que se viene articulando desde distintas instancias administrativas. Valoramos como buenas prácticas las que hemos tenido oportunidad de conocer y reiteramos la necesidad de incrementar esfuerzos en prevención y atención en fases tempranas.

Compartimos preocupación con profesionales y organizaciones sociales por la situación en que pueden encontrarse los **hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género** que, de momento, no son considerados víctimas directas de esa violencia cuando no son agredidos particularmente. Abogamos por profundizar en el diagnóstico y en su reconocimiento como víctimas directas, como punto de arranque para la articulación de las pertinentes intervenciones de sensibilización, prevención, atención, coordinación interinstitucional, etc.

En el **ámbito sociosanitario** destacamos las mejoras en el Modelo de Atención Temprana y consideramos urgentes actuaciones de los sistemas social y sanitario tendentes a subsanar la insuficiencia de estructuras intermedias en el ámbito de la salud mental, especialmente, en la atención al trastorno límite de personalidad.

Como colofón a las consideraciones en torno a **sistemas sectoriales de atención**, queremos referirnos a uno de los **retos** a los que se enfrentan todos ellos: el reto de la atención en las intersecciones, en los territorios fronterizos o compartidos entre sistemas, en las respuestas complejas e inter-departamentales, inter-institucionales, inter-disciplinares. Porque los itinerarios para el desarrollo integral y la participación social de nuestros y nuestras menores requiere del trabajo conjunto e integrado de todos los agentes e instancias comprometidas en ello.

Requiere, además, dar espacio al **derecho a expresar su opinión y a recibir y dar información** que les asiste. Desde la experiencia del Consejo de Infancia y Adolescencia con el que ya empezamos a consolidar recorrido y la publicación del espacio web para niños y niñas de 6 a 11 años *La isla de los derechos*, animamos a avanzar en la articulación de cauces de **participación real y estables**, tiempos destinados a ello, mecanismos adecuados, metodologías atractivas, etc., que garanticen la participación de las personas menores de edad en los diferentes ámbitos de afeción de sus vidas.

PUBLICACIONES

- **El Informe al Parlamento Vasco**, que recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el año anterior.
- Informe extraordinario **Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV**.
- Informe extraordinario **Infancias vulnerables**.
- Informe extraordinario **La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV**.



Arantxa Quiroga, Iñigo Lamarca y Julia Hernández

- **¿Menores o extranjeros? Análisis de las políticas de intervención sobre menores extranjeros no acompañados**. Trabajo de investigación impulsado por el Ararteko y realizado por Alazne Gozalo Goicoechea, Eva Jiménez Martín y Laura Vozmediano Sanz. El principal objetivo de este trabajo ha sido describir las políticas de intervención que se están llevando con los menores extranjeros no acompañados dentro del marco de respeto a los Derechos Humanos y a los Derechos del Niño en la CAPV.

eskubideen uhartera la isla de los derechos

azaroak 20 de noviembre



- **Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones**. Trabajo de investigación impulsado por el Ararteko y realizado por el equipo de investigación de MUGAK, SOS ARRAZAKERIA GIPIZKOA. El estudio aporta la perspectiva de las personas inmigrantes que han encontrado dificultades específicas en el disfrute de las prestaciones y, también, la de los agentes sociales.
- Con motivo de la celebración el 20 de noviembre del **Día mundial de la Infancia**, el Ararteko editó una serie de soportes que difunden el acceso, en la Web del Ararteko, a "**La isla de los derechos**". Se trata de un cartel y unos marcapáginas que se enviaron a todos los centros escolares de la CAPV. En esta Web se dan a conocer a los niños y niñas los derechos que les asisten, pero también las responsabilidades que tienen. Además, al inicio del curso se enviaron unas plantillas para que cada alumno y alumna pudiera anotar los horarios de las clases.



JORNADAS Y ACTOS

Cursos de verano sobre enfermedades raras

Dentro de los cursos de verano de la UPV, en julio se celebró en Donostia el curso organizado por el Ararteko bajo el título *“Las enfermedades raras: luces y sombras de un problema precisado de atención pública”*. La lucha contra las enfermedades raras, **padecidas por unas 300.000 personas en Euskadi**, requiere un abordaje en múltiples vertientes: sanitaria, investigadora, farmacológica, asistencial, educacional, acompañamiento a las personas que lo padecen y sus familias, etc.



Dado que es un ámbito con poca prevalencia social por la dispersión de enfermedades de este tipo y, en consecuencia, la dispersión de su tratamiento (escaso interés de la mayoría de los laboratorios en investigarlo), la realidad es que las personas afectadas y sus familias vienen denunciando las **dificultades de diagnóstico**, así como situaciones de discriminación, **estigmatización** y falta de atención especial a sus necesidades.

El objetivo del curso era **suscitar un debate público** sobre los principales problemas que soportan estas personas y las posibles estrategias para paliarlas, entre las que destaca la necesidad de **apostar por líneas de investigación biomédica**, así como instrumentos de **cuidado y asistencia integral** a las personas que las padecen.



Foro de reflexión y participación ciudadana sobre el cannabis

El Ararteko, en colaboración con el Instituto Vasco de Criminología (IVAC), celebró en Donostia-San Sebastián un **Foro de reflexión y participación ciudadana en torno al cannabis**, sus usos, los problemas de seguridad jurídica y las políticas relacionadas con el mismo.

En el Foro, varios expertos analizaron el uso del cannabis desde distintas perspectivas: la antropológica, la sociológica, la jurídica o la medico-farmacológica. Se pusieron sobre la mesa las **posibles alternativas** a la actual política prohibicionista, se presentó la realidad de los clubes sociales de cannabis y se dieron a conocer las experiencias de otros países. Asistieron, entre otros, el fiscal superior del País Vasco y el fiscal jefe de Gipuzkoa, magistradas de tribunales vascos, la directora de Drogodependencias del Gobierno Vasco y representantes de los departamentos de Justicia, Sanidad e Interior del Gobierno Vasco. También participaron representantes de las asociaciones que trabajan con personas afectadas por el consumo de drogas.



Jornadas de coordinación de defensores del pueblo

El ararteko Iñigo Lamarca, junto con una delegación de la institución, participó en las *XXVI Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo* que, bajo el título genérico de “**Los derechos de los mayores**”, se celebraron en la localidad murciana de Cartagena. Los defensores autonómicos y la Defensoría del Pueblo analizaron la situación de las personas mayores desde el punto de vista socio-económico, socio-sanitario y en su relación con la aplicación de la **Ley de Dependencia**.

En el transcurso de las jornadas estudiaron las conclusiones de los talleres preparatorios para extraer, finalmente, unas **reflexiones-propuestas** dirigidas a los poderes públicos. Entre las propuestas de mejora que los defensores analizaron destaca la necesidad de que los poderes públicos incrementen el número de canales de información sobre las políticas activas dirigidas a las personas mayores.



Defensores y defensoras del pueblo

La colaboración con los agentes sociales

El Ararteko mantiene una relación continua con los agentes sociales, asociaciones y colectivos que trabajan con personas en situaciones desfavorecidas o con problemas sociales de carácter muy variado. Estos encuentros nos permiten **detectar problemas** y situaciones que, de otro modo, podrían pasar desapercibidas. Además, estos agentes sociales pueden desarrollar un papel de intermediación entre sectores especialmente vulnerables de nuestra sociedad e instituciones como la del Ararteko.

En este contexto, el ararteko se reunió con las **asociaciones de lesbianas, gays, transexuales y bisexuales** de Euskadi para exponerles los trabajos que se están llevando a cabo desde el Área LGTB del Ararteko, especialmente la contribución de la institución en el proyecto Rainbow auspiciado por la Unión Europea, que consiste en elaborar materiales para trabajar contra la homofobia en el ámbito escolar.

Además de encuentros con agentes que trabajan en otros campos como las **prisiones** o personas con **enfermedades crónicas**, también se reunió con asociaciones que trabajan con **personas con discapacidad** a quienes trasladó las conclusiones obtenidas en el informe extraordinario *Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV*.



Reunión con colectivos sociales

■ El ararteko Iñigo Lamarca participó en Alcalá de Henares en el **Congreso Internacional La protección de los derechos humanos por las defensorías del pueblo** con una ponencia sobre “Tutela antidiscriminatoria: La protección por las defensorías del pueblo de los grupos vulnerables”. También la adjunta Julia Hernández participó en este Congreso, con una comunicación titulada “La ciudad desde el género y los objetivos del milenio”.

■ Iñigo Lamarca participó, junto con el defensor del pueblo de Andalucía José Chamizo, en el **Seminario de Derechos Humanos y Ciudadanía** celebrado en Sabadell, un seminario donde se destacó la importancia de promocionar los derechos humanos por parte de los defensores del pueblo.

■ En el **Encuentro internacional en homenaje a Antonio Beristain**, organizado por el Instituto Vasco de Criminología de la UPV/EHU, el ararteko participó en una mesa redonda sobre “¿Qué aporta a la sociedad el conocimiento victimológico? ¿Y la sociedad al conocimiento victimológico?”. El encuentro pretendía difundir y recordar el legado victimológico y criminológico del profesor Beristain, fallecido en 2009.

■ El ararteko asistió en Bilbao al estreno de “Alma”, una historia de superación. “Alma” muestra la vida de Mikel, un joven de Santurtzi de 34 años, que lucha contra una enfermedad degenerativa y terminal, la esclerosis lateral amiotrófica (ELA), sin dejar por ello de disfrutar día a día de las pequeñas cosas. “Alma” es, además, una guía útil para el conocimiento y divulgación de los **cuidados paliativos**. Este cortometraje, dirigido por José Javier Pérez, fue seleccionado para los XXVI **premios Goya** en la categoría de mejor documental.

■ El ararteko Iñigo Lamarca inauguró el curso 2011-2012 de **GIZATIAR**, la Asociación Sociocultural de Mujeres de Romo-Las Arenas. El objetivo de GIZATIAR, nacida en 1995 es reclamar un espacio propio para las mujeres fuera del ámbito privado del hogar. También participó en las **Jornadas de corresponsabilidad parental en situaciones de divorcio**, organizadas por la Federación de Euskadi de madres y padres separados (**KIDETZA**).

■ Para conmemorar el 25 aniversario de la OME, Asociación de Salud Mental y Psiquiatría Comunitaria, en Bilbao se celebraron las **III Jornadas sobre salud mental y derechos humanos**. En el transcurso de estas jornadas, el ararteko moderó una mesa redonda titulada “Iguales...pero diferentes”, en la que expertos psiquiatras debatieron sobre los derechos de los pacientes.

■ La Asociación de Madres y Padres de Gays, Lesbianas, Bisexuales y Transexuales (**AMPGYL**) celebró en Barcelona un congreso, donde el ararteko Iñigo Lamarca ofreció una ponencia titulada “¿Quién protege los derechos de los adolescentes homosexuales y transexuales?”. Este congreso es un punto de encuentro y de coordinación de esfuerzos para trabajar en el campo de la igualdad y la **no discriminación LGTB**.

■ La **Fundación 26 de diciembre** celebró en Madrid la **I Jornada sobre mayores LGTB** bajo el título genérico de **Nuevos retos para la normalización y visibilización del colectivo LGTB en la edad adulta**. El ararteko intervino en una mesa redonda sobre el “Pasado, presente y futuro en la atención de las personas mayores”. La **Fundación 26 de diciembre** debe su nombre a que en ese día de 1978 se modificó la Ley sobre Peligrosidad y Rehabilitación Social, aprobada en 1970 por el régimen franquista, sustituyendo a la Ley de Vagos y Maleantes. Esos fueron los marcos legales que permitieron durante décadas perseguir y encarcelar a homosexuales y transexuales, entre otros. A partir de ese día la ley empezó a dejar de aplicarse.



■ Iñigo Lamarca participó en una jornada de puertas abiertas organizada por el ayuntamiento navarro de Burlada bajo el título “**De la vulnerabilidad... a la afirmación**”. Junto con Valeria Rojo, psicóloga mexicana experta en feminismo e igualdad de oportunidades y Neus Albertos, agente de igualdad, el ararteko intervino en una mesa sobre “**Los derechos humanos de las mujeres como afirmación política, legal y moral**”.

El ararteko con miembros de la Asociación Gizatiar





El ararteko en el encuentro de Loiola

- La **Pastoral Sociocaritativa** de la diócesis de San Sebastián invitó al ararteko a participar en Loyola en un encuentro para analizar los retos de humanización en el marco de crisis económica y de valores de nuestra sociedad.



Firma del convenio con el Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia

- En enero, la adjunta al ararteko Julia Hernández, ofreció su lección de ingreso en la **Real Sociedad Bascongada de Amigos del País**. Bajo el título "Los clientes en la prostitución infantil" analizó las herramientas jurídicas, tanto internacionales como nacionales, y la posibilidad de perseguir penalmente a los nacionales que son clientes de la prostitución infantil en países extranjeros. También ofreció en la **sociedad El Sitio** de Bilbao una conferencia sobre esta misma cuestión.

- Organizada por **Euskal Gorrak**, la Federación Vasca de Asociaciones de Personas Sordas, el ararteko Iñigo Lamarca ofreció una conferencia en Bilbao sobre temas relacionados con los **derechos de las personas con discapacidad**. Además en Vitoria-Gasteiz clausuró las **III Jornadas Congresuales sobre Linfedema "Linfología S. XXI"**, organizadas por la asociación ADELPRISE. El linfedema es la segunda causa principal de discapacidad permanente.

- El Ararteko y el **Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia** firmaron un convenio que tiene como objetivo establecer el marco de **colaboración** para la formación dirigida al personal de la institución del Ararteko, así como otra serie de actividades como el intercambio de información.

- La adjunta al ararteko, Julia Hernández, participó en Puerto Rico, en unas jornadas sobre la **"Trata de Personas en Iberoamérica"**. La adjunta participó, también, en los actos organizados por la cámara de representantes de Puerto Rico en favor de la lucha contra el cáncer de mama, así como en diversas reuniones de la Red de mujeres de la FIO.

- La adjunta asistió en Vitoria-Gasteiz, a unas **Jornadas sobre violencia de género en personas con diversidad funcional** organizadas por al Fundación Zuzenak. Los objetivos de estas jornadas eran informar a las personas con diversidad funcional sobre la existencia de la violencia de género, formar a los profesionales y fomentar la igualdad de género.

- Organizado por la asociación Clara Campoamor y dentro de las **IV Jornadas contra la Violencia de Género de Barakaldo**, la adjunta ofreció una conferencia titulada "Los malos tratos de menores hacia sus ascendientes". También participó en Bilbao en unas **Jornadas sobre violencia de género y medios de comunicación**, donde se analizó el tratamiento que los medios de comunicación dan a la violencia de género en sus variadas manifestaciones.

Julia Hernández con Alfredo Juez, vicepresidente de El Sitio



VISITAS DE ESTUDIANTES Y CHARLAS EN CENTROS EDUCATIVOS



El ararteko en el instituto Badaia de Nanclares de la Oca

COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA GASTEIZTXO

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

Una de las líneas de actuación del Ararteko en relación con niños, niñas y adolescentes consiste en divulgar sus derechos y también en extender entre ellos una **cultura de respeto a todos los derechos humanos**. Tanto el ararteko como todas las personas de la institución que trabajan en los ámbitos relacionados con las necesidades de los menores participan en actividades que permiten la difusión de la cultura de los derechos.

Extender una cultura de los derechos en la infancia y adolescencia es una tarea de gran trascendencia y, al mismo tiempo, de enorme dificultad. Estamos hablando de más de **300.000 personas** en nuestra Comunidad, en situaciones muy diversas. En la medida de sus posibilidades, el Ararteko viene utilizando diferentes vías, la mayoría de ellas dirigidas al sistema educativo.

En el marco de estas actividades, el ararteko se reunió con alumnos de la ESO del **instituto Badaia de Nanclares de la Oca**, que le plantearon diversas cuestiones relacionadas con la actividad de la institución y los derechos humanos. El ararteko hizo referencia a algunas cuestiones recogidas en el informe extraordinario *La transmisión de valores a menores*: qué escala de valores y contravalores tienen, el uso de las nuevas tecnologías, qué usos hacen de sus tiempos de ocio, o el grado de tolerancia ante determinadas diferencias. Los jóvenes plantearon, además, temas muy variados: el consumo de drogas, el racismo, la homosexualidad, etc.

También recibió a un grupo de alumnas y alumnos estudiantes del Instituto de Formación Profesional Superior (**IEFPS) Elorrieta - Erreka Mari**. Este centro planteó la visita a la institución del Ararteko como una actividad complementaria a las asignaturas de Elementos de Derecho y de Administración Pública.

Alumnos del IEFPS Elorrieta-Erreka Mari



¿NECESITAS DEFENDER TUS DERECHOS?

ACUDE A LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO

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

¿QUÉ ES?

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

¿QUÉ HACEMOS?

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

¿CUÁNDO SE DEBE ACUDIR?

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

¿CUÁNDO NO HAY QUE ACUDIR?

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

¿CÓMO PRESENTAR LAS QUEJAS?

- Aportando datos personales (nombre, apellidos, dirección, teléfono), copias de documentos útiles y, cuando sea posible, un escrito con el motivo de la queja.
- Por carta (Prado, 9 - 01005 Vitoria-Gasteiz).
- Por internet desde la web: www.ararteko.net
- 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