



Resolución 2014R-357-14 del Ararteko, de 21 de noviembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Asuntos Sociales de la Diputación Foral de Álava que adopte las medidas que sean precisas para garantizar un acceso digno y en condiciones de igualdad para todas las personas las dependencias del Instituto Foral de Bienestar Social ubicadas en el nº 10 de la calle General Álava de Vitoria-Gasteiz.

Antecedentes

1. La Asociación Eginaren Eginez solicita nuestra intervención con motivo de los problemas de accesibilidad que plantea el edificio donde se ubica el Instituto Foral de Bienestar Social.

En el escrito de queja se detallan sucintamente las circunstancias que acompañaron a la presidenta de la asociación cuando acudió a las oficinas del área de discapacidad del Instituto Foral de Bienestar Social para tratar asuntos relacionados con la gestión del convenio suscrito con esa Entidad. En concreto, en la carta se señala que:

“El 16 de enero se ha dirigido a las oficinas del área de discapacidad del IFBS para asuntos relativos a la gestión del convenio suscrito entre la entidad que preside y el IFBS. Al ir a acceder al edificio, a las 13:45h, ha sido recriminada, -por la persona encargada de conserjería y a su vez de activar la plataforma de acceso-, siendo interrogada sobre quién le había citado y a dónde se dirigía, mostrando esta persona su enojo, ya que se marchaba a comer a las 14:00h y no garantizaba la salida del edificio.

Asumiendo las dificultades y la discriminación, ha accedido a la quinta planta, gestionando el trámite asociativo, y ha puesto en conocimiento del funcionario la situación, solicitando ayuda para salir del edificio. De esta forma ha abandonado las oficinas del IFBS a las 14:30h por el garaje acompañada por un trabajador.

Esta situación es discriminatoria y atenta contra el mandato de la convención internacional de la ONU sobre los Derechos Humanos de las personas con discapacidad.

Las oficinas del IFBS son tan nuestras como las del funcionario que desempeña las funciones de servicio a la ciudadanía en ellas, por lo que debe garantizarse el acceso autónomo de las personas con diversidad funcional/discapacidad física, de lo que responsabilizamos al IFBS/DFA.

El edificio de General Álava10 es un edificio de uso público que alberga todo tipo de oficinas y despachos por lo que tanto en cuanto el edificio permanece



abierto la plataforma debe estar operativa, de lo que responsabilizamos a la comunidad de propietarios.” (sic)

2. A la vista de ello nos dirigimos al Departamento de Asuntos Sociales de la Diputación Foral de Álava en los siguientes términos:

“Señora diputada foral:

Se ha recibido en esta institución una queja presentada por la asociación EGINAREN EGINEZ, en la que solicita nuestra intervención con motivo de los problemas de accesibilidad que plantea el edificio donde se ubica el Instituto Foral de Bienestar Social.

A este respecto, queremos señalar que la citada asociación nos ha facilitado copia del escrito que presentaron ante esa Entidad Foral con fecha 20 de enero de 2014, y del cual a fecha de hoy no han recibido respuesta alguna.

En estas circunstancias, y con carácter previo a cualquier otra eventual consideración por nuestra parte respecto al fondo del asunto, debo recordarle la obligación que incumbe a todas las Administraciones de dar una respuesta expresa a los escritos presentados por los ciudadanos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El escrito en cuestión, detalla sucintamente las circunstancias que acompañaron a la presidenta de la asociación cuando acudió a las oficinas del área de discapacidad del Instituto Foral de Bienestar Social para tratar asuntos relacionados con la gestión del convenio suscrito con esa Entidad. En concreto, en la carta se señala que:

- El 16 de enero se ha dirigido a las oficinas del área de discapacidad del IFBS para asuntos relativos a la gestión del convenio suscrito entre la entidad que preside y el IFBS.*
- Al ir a acceder al edificio, a las 13:45h, ha sido recriminada, -por la persona encargada de conserjería y a su vez de activar la plataforma de acceso-, siendo interrogada sobre quién le había citado y a dónde se dirigía, mostrando esta persona su enojo, ya que se marchaba a comer a las 14:00h y no garantizaba la salida del edificio.*
- Asumiendo las dificultades y la discriminación, ha accedido a la quinta planta, gestionando el trámite asociativo, y ha puesto en conocimiento del funcionario la situación, solicitando ayuda para salir del edificio. De esta forma ha abandonado las oficinas del IFBS a las 14:30h por el garaje acompañada por un trabajador.*



- *Esta situación es discriminatoria y atenta contra el mandato de la convención internacional de la ONU sobre los Derechos Humanos de las personas con discapacidad.*
- *Las oficinas del IFBS son tan nuestras como las del funcionario que desempeña las funciones de servicio a la ciudadanía en ellas, por lo que se debe garantizar el acceso autónomo de las personas con diversidad funcional/discapacidad física, de lo que responsabilizamos a IFBS/DFA.*
- *El edificio de General Álava 10 es un edificio de uso público que alberga todo tipo de oficinas y despachos por lo que tanto en cuanto el edificio permanece abierto la plataforma debe estar operativa, de lo que responsabilizamos a la comunidad de propietarios.” (sic)*

A este respecto, es necesario precisar que las personas con movilidad reducida no pueden acceder en igualdad de oportunidades que el resto de la ciudadanía a las oficinas del Instituto de Bienestar Social ya que deben utilizar una plataforma elevadora cuyo funcionamiento depende de una tercera persona. Por ello, las personas con discapacidad están, por una parte, supeditados al horario de dicha persona que no parece ajustarse al horario de funcionamiento de los servicios forales, y además en ningún caso puedan acceder de manera autónoma.

A lo largo de los años de funcionamiento de la Institución del Ararteko han sido numerosas las quejas que se han recibido como consecuencia de los problemas derivados en el acceso a las dependencias del edificio de General Álava nº 10 de Vitoria-Gasteiz, bien porque la plataforma elevadora no estaba operativa, o bien porque, como en el caso que nos ocupa, la persona responsable de poner en funcionamiento el elevador no estaba disponible. Correlativamente, ello ha dado lugar a diversas actuaciones dirigidas desde esta institución instando a esa Entidad Foral a la adopción de las medidas que, en cada caso, resultaban precisas con el fin de dar solución a los problemas que se venían planteando. No obstante, hemos de señalar que en todo momento hemos apuntado la necesidad de adoptar una solución definitiva que permita el acceso a las oficinas del IFBS de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, adaptándose a los criterios de accesibilidad universal, considerando que la plataforma elevadora instalada ha de entenderse como una medida de carácter provisional. Sin embargo, como se puede constatar con el paso del tiempo, transcurridos más de 20 años, no se ha adoptado medida alguna que sustituya dicha plataforma, aún a pesar de que en determinados momentos se hubiera planteado por los correspondientes responsables de esa Entidad Foral en la posibilidad del traslado de las instalaciones.

Un entorno accesible se constituye en un pilar fundamental para lograr una sociedad basada en la igualdad de derechos ya que dota de autonomía a la ciudadanía y le facilita los medios necesarios para desarrollar una vida



social y económica plenamente activa. A su vez, un medio accesible se percibe como un elemento esencial en la construcción de una sociedad inclusiva basada en la no discriminación.

Por ello, hemos de insistir que para la administración en general y, como en el caso que nos ocupa tratándose de las oficinas del Instituto Foral de Bienestar Social con más exigencia, debe resultar prioritario primar aquellas instalaciones que puedan ser utilizadas por toda la ciudadanía en condiciones de igualdad, con el fin de hacer efectivo los principios de la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas que presenten una discapacidad.

A la vista de lo hasta aquí expuesto, teniendo en cuenta los principios de accesibilidad universal y el diseño para todos sobre los que deben sustentarse las actuaciones administrativas en esta materia, le ruego que en el plazo de 15 días nos informe sobre las medidas que se van a adoptar por parte de esa Entidad Foral para garantizar el acceso universal a las dependencias del Instituto Foral de Bienestar Social.

Se formula esta petición a tenor de lo previsto en el artículo 23 de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución que establece "el deber de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes o aclaraciones le sean solicitados."

Agradeciendo de antemano su segura colaboración, reciba un cordial saludo."

En primer lugar, y ante las circunstancias expuestas, precisábamos que resultaba evidente que las personas con movilidad reducida no podían acceder en igualdad de oportunidades que el resto de la ciudadanía a las oficinas del Instituto de Bienestar Social ya que deben utilizar una plataforma elevadora cuyo funcionamiento depende de una tercera persona. Por ello, las personas con discapacidad están, por una parte, supeditados al horario de dicha persona, que no parece ajustarse al horario de funcionamiento de los servicios forales y, además en ningún caso puedan acceder de manera autónoma.

A lo largo de los años de funcionamiento de la Institución del Ararteko han sido numerosas las quejas que se han recibido como consecuencia de los problemas derivados en el acceso a las dependencias del edificio de General Álava nº 10 de Vitoria-Gasteiz, bien porque la plataforma elevadora no estaba operativa, o bien porque, como en el caso que nos ocupa, la persona responsable de poner en funcionamiento el elevador no estaba disponible. Correlativamente, ello ha dado lugar a diversas actuaciones dirigidas desde esta institución instando a esa Entidad Foral a la adopción de las medidas que, en cada caso, resultaban precisas con el fin de dar solución a los problemas que se venían planteando.



También es preciso apuntar que en todo momento hemos señalado la necesidad de adoptar una solución definitiva que permita el acceso a las oficinas del IFBS de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, adaptándose a los criterios de accesibilidad universal, considerando que la plataforma elevadora instalada ha de entenderse como una medida de carácter provisional. Sin embargo, como se puede constatar con el paso del tiempo, transcurridos más de 20 años, no se ha adoptado medida alguna que sustituya dicha plataforma, aún a pesar de que en determinados momentos se hubiera planteado por los correspondientes responsables de esa Entidad Foral en la posibilidad del traslado de las instalaciones.

De nuevo insistíamos en que para la administración en general y, como en el caso que nos ocupa tratándose de las oficinas del Instituto Foral de Bienestar Social con más exigencia, debe resultar prioritario primar aquellas instalaciones que puedan ser utilizadas por toda la ciudadanía en condiciones de igualdad, con el fin de hacer efectivo los principios de la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas que presenten una discapacidad.

Por ello, teniendo en cuenta los principios de accesibilidad universal y el diseño para todos sobre los que deben sustentarse las actuaciones administrativas en esta materia, solicitamos un informe sobre las medidas que se iban a adoptar por parte de la citada Entidad Foral para garantizar el acceso universal a las dependencias del Instituto Foral de Bienestar Social.

3. En respuesta a las cuestiones planteadas por esta institución, la teniente diputado general y diputada foral de Servicios Sociales, nos remite el siguiente informe:

"...1.- Que las citadas oficinas se hallan ubicadas en un edificio en que se localizan dependencias tanto de otras Administraciones públicas como de particulares. Siendo esto así, cualquier decisión que pudiera querer adoptarse en relación con el mismo debería contar con el consenso del resto de propietarios, no dependiendo exclusivamente de esta Institución la eliminación de las barreras arquitectónicas que presenta.

2.-Que desde hace ya años que, a instancias de este Instituto Foral, se instaló una plataforma elevadora del edificio que permite el acceso al edificio a todas las personas usuarias, con independencia de los problemas de movilidad que pudieran presentar.

El horario de funcionamiento de esa plataforma a la mañana es el mismo que el del servicio de portería del edificio, de 9:00 a 14:00 horas y plenamente coincidente con el de atención al público de nuestras oficinas.

3.-Que el IFBS dispone de oficinas y locales en otros puntos de la ciudad cercanos a la Calle General Álava que no presentan ningún tipo de barreras (Calle Diputación, nº 13 y Centro de Orientación y Valoración en la Calle Manuel



Iradier, 27). Se ha comunicado en varias ocasiones a la asociación EGINAREN EGINEZ nuestra plena disposición, como no podía ser de otra manera, a atenderles siempre que sea necesario en tales dependencias, a fin de evitar problemas indeseados por ambas partes.

En cualquier caso, se reiterará por la Dirección-Gerencia del IFBS a todas las áreas la instrucción de no convocar en las oficinas de la calle General Álava a representantes de esta asociación o de hacerlo, en todo caso, en horario tal que permita realizar la entrada y la salida en el intervalo que va de las 9:00 a las 14:00 horas de la mañana.

4.- Que en los últimos años, en diversas ocasiones, se ha intentado encontrar algún inmueble apto para la reubicación y unificación de todas las oficinas del IFBS, que cumpla con varios requisitos, además del de su plena accesibilidad. Hasta el momento, todas las alternativas barajadas han resultado no viables por distintos motivos, aunque continuamos buscando y estudiando ubicaciones que los cumplan... ”

Consideraciones

1. La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad entra en vigor en España el día 3 de mayo de 2008. A partir de ese momento, conforme a lo establecido en el apartado primero del artículo 96 de la Constitución Española, forma parte del ordenamiento interno.

Los Estados que se han adherido a la misma se han comprometido a la adopción y a la aplicación de las políticas, leyes y medidas administrativas necesarias para hacer efectivos los derechos reconocidos en la Convención y derogar las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad. (Artículo 4).

En este sentido, debemos señalar que la Convención, situando de modo integral a las personas con discapacidad como sujetos de derecho, establece que sus demandas y necesidades deben ser cubiertas de forma que puedan alcanzar la igualdad de oportunidades con respecto al conjunto de la ciudadanía.

En materia de accesibilidad, esto significa que la Convención obliga a los Estados a la identificación y a la eliminación de obstáculos y barreras de acceso para que las personas con discapacidad puedan acceder a su entorno físico, a los medios de transporte, a las instalaciones y servicios públicos y, a las tecnologías de la información y las comunicaciones. Así, el artículo 9.1 de la Convención establece que:

"A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las



personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo..."

A su vez, debemos señalar que el artículo 9.2 de la Constitución Española establece que *"corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas"*. En este precepto constitucional la idea de igualdad rebasa el estricto campo de igualdad ante la ley en que tradicionalmente venía siendo admitida y que se recoge también hoy en el artículo 14 de la Constitución, para proyectarse en el ámbito más amplio de *"igualdad en las condiciones de vida"*. Ese principio supone que determinados sectores sociales en situación de desigualdad de partida puedan verse favorecidos por medidas positivas de los poderes públicos para favorecer una igualdad real.

Por ello, debe entenderse que para alcanzar la igualdad por parte de aquellas personas que disponen de una discapacidad se deben adoptar, entre otras medidas, aquellas dirigidas a facilitar su acceso al entorno edificado.

La nueva redacción del artículo 1 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la **Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**) establece que:

"Esta ley tiene por objeto establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución.

A estos efectos, se entiende por igualdad de oportunidades la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por motivo de o sobre la base de discapacidad, incluida cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones por las personas con discapacidad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social."



Dentro de nuestro ámbito autonómico la Ley 20/1997, para la promoción de la accesibilidad recoge las medidas que se deben adoptar para garantizar la accesibilidad al medio físico y a la comunicación a todas las personas de nuestra Comunidad, y de una manera especial las medidas de acción positiva encaminadas a favorecer la integración de aquellas personas que por razones diversas presentan algún tipo de limitación, que las sitúan en condiciones de desigualdad social, circunstancias que constituyen elementos fundamentales para posibilitar el disfrute por toda la ciudadanía de unos derechos definidos como básicos.

El artículo 1 de la ley obliga a los poderes públicos a promover la utilización de las ayudas técnicas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas, garantizando *“la accesibilidad del entorno urbano, de los espacios públicos, de los edificios, de los medios de transporte y de los sistemas de comunicación para su uso y disfrute de forma autónoma por todas las personas y en particular por aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación o cualquier otra limitación psíquica o sensorial, de carácter temporal o permanente.”*

2. Tras analizar el marco normativo que resulta de aplicación, esta institución considera que no cabe ninguna duda respecto al deber que corresponde a las Administraciones Públicas concernidas de adoptar aquellas decisiones que garanticen la accesibilidad universal de los entornos urbanos y de las edificaciones de nuestros municipios para toda la población. De esta manera, acordando este tipo de soluciones universales se contribuye a mejorar las condiciones de vida de las personas con movilidad reducida que más dificultades disponen para transitar y, hacer efectivo su derecho a no ser discriminadas.

No obstante, en el caso que nos ocupa, tal como se ha podido constatar de las circunstancias que acompañaron a la presidenta de la asociación Eginaren Eginez, las personas con movilidad reducida que pretenden acceder a las dependencias del Instituto Foral de Bienestar Social se encuentran supeditadas al horario de la persona que debe accionar la plataforma elevadora lo que impide que puedan acceder de manera autónoma.

A lo largo de los años de funcionamiento de la Institución del Ararteko han sido numerosas las quejas que se han recibido como consecuencia de los problemas derivados en el acceso a las dependencias del edificio de General Álava nº 10 de Vitoria-Gasteiz, bien porque la plataforma elevadora no estaba operativa, o bien porque, como en el caso que nos ocupa, la persona responsable de poner en funcionamiento el elevador no estaba disponible.

Así, podemos recordar quejas presentadas por personas con movilidad reducida que no pudieron acceder para realizar las entrevistas de trabajo a las que habían sido convocadas por parte del Instituto Foral o para formalizar otro tipo de



gestiones que, como no puede ser de otra manera, presta el Instituto Foral de Bienestar Social a la ciudadanía.

En el informe remitido por la teniente diputado general de Álava y diputada foral de Servicios Sociales se señala que se ha comunicado en varias ocasiones a la asociación Eginaren Eginez su plena disposición para atenderles en otras oficinas y locales que el Instituto dispone en otros puntos de la ciudad.

A este respecto, queremos significar que resulta, cuando menos, innegable que dicha asociación cuenta con el mismo derecho de acceder a las dependencias del Instituto que el resto de las asociaciones del territorio alavés que deben acudir para tratar los asuntos relativos a los correspondientes convenios suscritos. Asimismo, resulta incuestionable que, con independencia de las personas responsables de la asociación de personas con diversidad funcional de Álava, hay personas con discapacidad que necesariamente deben acudir a dichas oficinas de manera individual para realizar las pertinentes gestiones conforme a los servicios de carácter social que se prestan a toda la ciudadanía desde dicha Administración. Que por parte de la Entidad Foral se sugiera atender a la asociación en otras dependencias parece responder a la falta de seguridad de que la plataforma instalada pueda garantizar un acceso adecuado a las personas con discapacidad, hecho que evidencia que no toda la ciudadanía puede acceder en condiciones de igualdad.

3. Esta institución, en todo momento ha apuntado la necesidad de adoptar una solución definitiva que cumpla con los criterios de accesibilidad universal, considerando que la plataforma elevadora, en todo caso, debe entenderse como una medida de carácter provisional. Si bien, la plataforma cumple con los parámetros de practicabilidad establecidos en la normativa vigente, no es menos cierto que tratándose de unas dependencias que prestan un servicio público y, con más exigencia si cabe siendo las oficinas del Instituto de Bienestar Social, por parte de la Administración se debiera haber realizado un mayor esfuerzo para alcanzar los parámetros que se hubieran exigido en una instalación nueva de conformidad con los criterios de accesibilidad previstos dentro de nuestro ámbito autonómico la Ley 20/1997, para la promoción de la accesibilidad y el Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.

Sin embargo, como se puede constatar con el paso del tiempo, transcurridos más de 20 años no se ha adoptado medida alguna que sustituya dicha plataforma. En determinados momentos se ha planteado por parte de los y las distintas responsables de la Entidad Foral la posibilidad del traslado de las instalaciones, pero resulta evidente que éste no se ha producido.

4. Un entorno accesible se constituye en un pilar fundamental para lograr una sociedad basada en la igualdad de derechos ya que dota de autonomía a la ciudadanía y le facilita los medios necesarios para desarrollar una vida social y



económica plenamente activa. A su vez, un medio accesible se percibe como un elemento esencial en la construcción de una sociedad inclusiva basada en la no discriminación.

Por todo ello, en conformidad con lo preceptuado en el art. 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva al Departamento de Asuntos Sociales de la Diputación Foral de Álava la siguiente

RECOMENDACIÓN

Que se adopten las medidas que sean precisas para garantizar un acceso digno y en condiciones de igualdad para todas las personas a las dependencias del Instituto Foral de Bienestar Social ubicadas en el nº 10 de la calle General Álava de Vitoria-Gasteiz, respondiendo con ello, a los principios de accesibilidad universal y diseño para todos, que deben presidir todas las actuaciones de las administraciones públicas en esta materia. Y si ello no es posible, se acuerde la reubicación de dichas dependencias en un edificio que cumpla con los citados principios.