



## **PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2010 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y SOLICITUDES CIUDADANAS DEL PARLAMENTO VASCO**

Vitoria-Gasteiz, 1 de junio de 2011

Señora presidenta, señoras y señores parlamentarios. Es para mí un honor comparecer nuevamente ante esta Comisión de Derechos Humanos y Solicitudes Ciudadanas con el objeto de dar a conocer el informe anual correspondiente al pasado año. Me acompañan en esta comparecencia el secretario general Faustino López de Foronda y la directora de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización y responsable del informe anual, Inmaculada De Miguel y la directora de la Oficina de la Infancia y Adolescencia Elena Ayarza.

Emplearé en mi exposición indistintamente los dos idiomas oficiales de la CAPV, el euskera y el castellano, sin repetir el contenido.

Quiero, en primer lugar, volver a saludar a los miembros de esta comisión parlamentaria, y especialmente, a su presidenta, M<sup>a</sup> Mar Blanco.

### **INTRODUCCIÓN**

Constituye para mí un motivo de gran satisfacción presentar el informe anual de la institución del Ararteko correspondiente al año 2010, que recoge el conjunto de actuaciones y actividades realizadas a lo largo de dicho año que es el resultado del trabajo realizado por las 52 personas que trabajamos en la Defensoría del Pueblo de Euskadi.

Ello lo vamos a ir viendo a partir de la información que me propongo trasladarles en este acto de presentación del informe ante esta comisión, que me permite, como alto comisionado parlamentario, dar cuenta ante el Parlamento Vasco de la actividad del Ararteko y atender a las preguntas de los grupos parlamentarios sobre su contenido.



Como ustedes ya conocen, la previsión normativa conduce a dos actos de presentación de información sobre el informe anual, lo que me permitirá, en primer lugar, exponerles en este momento la actividad general de la institución del Ararteko durante el año 2010 y contestar a sus preguntas e inquietudes, reservando para la comparecencia en el Pleno de la Cámara la exposición sobre la valoración de la situación de la protección de los derechos en la Comunidad Autónoma del País Vasco durante el año pasado, con especial detenimiento en los casos de colectivos que denominamos con políticas públicas, por concurrir en ellos alguna circunstancia que los hace susceptibles de padecer una mayor vulnerabilidad o riesgo de conculcación de sus derechos.

En nuestra permanente apuesta por la calidad y por mejorar nuestros medios para dar a conocer al Parlamento Vasco y a la ciudadanía vasca los resultados de nuestro trabajo, vamos introduciendo año tras año **innovaciones en el informe anual**.

- **En cuanto a sus formatos:**

Aun cuando se ha mantenido la versión impresa del informe anual en formato libro (con una tirada más reducida), se ha potenciado el formato electrónico en sus dos variedades: hemos creado un nuevo soporte de gran potencialidad, el informe web, que incorpora enlaces a documentos de la web del Ararteko ([www.ararteko.net](http://www.ararteko.net)) a otras administraciones y organizaciones, a la normativa legal, y a documentos web, y permite la navegación a través de diferentes webs, aportando la máxima información posible al lector mediante el empleo de técnicas y herramientas avanzadas del campo de Internet, incluyendo sistemas de búsqueda por administraciones, palabras clave, normativa, etc. Quiero señalar, por otra parte, que este informe web y los datos que contiene, al igual que todos los informes que el Ararteko ha comenzado a publicar a partir del año 2010, se han editado en formato *open data* (y en diferentes estándares) sumándonos a las iniciativas que tanto el Gobierno Vasco como otras administraciones están desarrollando en ese ámbito, y con licencia *creative commons* lo cual permite su total reutilización y manejo por cualquier persona, organización o empresa que esté interesada.

Junto, a ello se mantiene el CD-ROM como soporte general del informe anual, informe en el que, como novedad en el presente año, hemos habilitado la posibilidad, si se dispone del navegador abierto, de acceder mediante los oportunos enlaces, a todos los documentos y sitios web ya citados. Hemos suprimido el soporte pendrive de años anteriores, por razones de reducción de costes.



- **En cuanto a sus contenidos:**

Como decía, hemos hecho un gran esfuerzo para que el informe anual sea un material de uso fácil y ameno, que permita al lector encontrar la información que más le interese. Para atender a dicho fin, además de la novedad antedicha, hemos realizado otras dos innovaciones:

- De una parte, agrupar toda la información concerniente a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en una publicación anexa, con el objeto de que pueda tener una difusión autónoma, dada la relevancia y extensión de dicha información.
- Y, de otra parte, potenciar y mejorar la revista-resumen del informe anual, de modo y manera que se convierta en una síntesis del informe anual de gran calidad y atractivo, con el propósito de aumentar las potencialidades de información y comunicación del referido informe anual. Junto a ella se ha acompañado el CD antedicho.

Quiero señalar también que hemos sintetizado los contenidos de los capítulos del informe, reduciendo su extensión, y que hemos incorporado un apartado de conclusiones en cada una de las 29 áreas de trabajo del Ararteko. Pretendemos hacer del informe anual una herramienta de comunicación y de trabajo lo más útil y eficaz posible.

- **En cuanto a su estructura:**

Al informe anual se le ha dado, asimismo, una nueva estructura con el doble fin de facilitar su lectura, de una parte, y de comunicar, de otra, de mejor manera el trabajo del Ararteko en determinados ámbitos. En este sentido, quiero señalar que se ha creado un nuevo capítulo (en concreto, el VII), en el que se da cuenta de la ingente tarea que estamos llevando a cabo en relación con la modernización del Ararteko, procurando aumentar día a día en eficiencia, en calidad en el servicio, en eficacia y en optimización de recursos, mejorando nuestros procesos y herramientas de trabajo.

Por otra parte, queremos seguir profundizando en un aspecto que constituye una prioridad para el Ararteko, que son las relaciones con las organizaciones sociales, puesto que constituyen una fuente de información de primer orden para nuestro trabajo y, además, contribuyen de manera decisiva a la mejora de las condiciones



del ejercicio de los derechos ciudadanos; en este sentido, cabe decir con propiedad que coadyuvan al cumplimiento de las funciones del Ararteko. Por ello, hemos creado un capítulo específico (sexto) de relaciones con la sociedad en el informe, en el que da cuenta de las relaciones con las organizaciones sociales (en 2010 han sido 149 las asociaciones con las que se han mantenido relación).

- **En cuanto a su presentación:**

Al informe anual queremos darle la máxima difusión posible. En este sentido, nos pareció una excelente idea la propuesta del presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, Juan Luis Ibarra, de presentar el informe, en lo relativo a cuestiones que conciernen o interesan al Poder Judicial, naturalmente, en la sede de dicho Tribunal, en un acto abierto a los jueces, magistrados y fiscales de Euskadi. Dicho acto tuvo lugar el pasado día 26, un día más tarde de la fecha inicialmente prevista para la presentación del presente informe ante esta Comisión.

Tenemos intención, asimismo, de presentar el informe a las asociaciones con las que mantenemos relación en el marco de las reuniones anuales sectoriales que celebramos con ellas.

\* \* \* \* \*

Me gustaría destacar que en el año 2010 han empezado a plasmarse los objetivos programáticos del Ararteko para el periodo comprendido entre 2010 y 2014, y que fueron fijados en octubre de 2009, tras un proceso de reflexión estratégica puesto en marcha tras haber sido reelegido por el Parlamento Vasco para un segundo periodo de cinco años. Entre dichos objetivos programáticos, cabe destacar el del establecimiento de una nueva organización y de una nueva estructura o mapa de áreas del Ararteko, para una plena optimización de sus recursos humanos y una mejora continua de sus servicios.

Esta nueva organización y estructura del Ararteko ha estado ya operativa durante el año 2010. En este sentido, quisiera poner de relieve la constitución de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, con el objetivo de sistematizar y proyectar mejor el trabajo que el Ararteko lleva a cabo en relación con las realidades y los derechos de niños, niñas y adolescentes. Por ello, hemos considerado oportuno que el apartado del informe anual correspondiente al trabajo que el Ararteko lleva a cabo en el ámbito de los menores de edad se presente, como hemos indicado anteriormente, de una forma separada al resto del informe anual.



Abordando ya el contenido de la actividad del Ararteko durante el año 2010, voy a presentarles los principales datos, ayudándome de una pequeña presentación en ppt (power point).

En el informe anual se da cuenta de los expedientes de queja que se han tramitado en el Ararteko, agrupados por temas, en función de las áreas de trabajo en las que se estructura la actividad de la institución, y según las reclamaciones presentadas por la ciudadanía relativas a la actuación o a la falta de actividad de una administración pública vasca.

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

Se trata éste de un capítulo de transición dentro del informe anual del Ararteko, ya que el próximo, correspondiente al ejercicio 2011, incluirá dos novedades importantes:

- Se potenciará el concepto de actuaciones superando la tradicional estadística basada en quejas tramitadas, dado que durante el año 2011 se va a modificar el sistema general de clasificación diferenciándose estadísticamente las quejas de las consultas. Además, se dará mayor prevalencia a otras iniciativas del Ararteko contenidas y sistematizadas en torno al plan de actuación de cada área de trabajo del Ararteko, que se ha puesto en marcha de forma experimental en el año 2010 y que engloba reuniones con administraciones y asociaciones, visitas de inspección (13 centros y comisarías), artículos de opinión, capacitación, intervenciones públicas, colaboración ciudadana, etc., además de los instrumentos habituales de trabajo.
- Durante el año 2011 el Ararteko tiene prevista la aprobación de su Carta de servicios y buenas prácticas, complementada con una herramienta informática para la explotación de los indicadores, lo que determinará una reestructuración en el modo de presentar la estadística, ya que estará orientada de forma relevante a mostrar, entre otros datos, el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad y eficiencia en la prestación del servicio a la ciudadanía fijados en aquella.



## I. ACTUACIONES DEL ARARTEKO

Las actuaciones del Ararteko se concentran en tres ámbitos principalmente:

- La atención y asesoramiento a la ciudadanía por medio de las oficinas de Información ciudadana y la tramitación de las consultas.
- La tramitación y resolución de los expedientes de queja que presenta la ciudadanía.
- La evaluación de las políticas públicas mediante instrumentos como las actuaciones de oficio, los planes de actuación, las recomendaciones generales, los informes extraordinarios, las visitas de inspección, etc.

Por ello, la información que les presento participa de varios de estos ámbitos, ya que sería un error conceptual entender que la actividad del Ararteko se centra exclusivamente en la tramitación de quejas.

En la entrega de este informe anual a la presidenta del Parlamento realizada el día 29 de marzo y en la posterior presentación ante los medios de comunicación incidí en algunas cuestiones cuantitativas que me parecía oportuno destacar.

**En términos globales, las actuaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y el control de las administraciones durante 2010 susceptibles de cuantificación en este momento (consultas telefónicas, visitas, quejas y actuaciones de oficio) son 6.446, frente a las 6.213 del año 2009, lo que determina un incremento, en estos términos, de un 3,75%.**

Además, la página web del Ararteko se consolida como una vía de información e interrelación con la ciudadanía, con 64.663 visitas.

### - Consultas y visitas:

Durante el año 2010 se han atendido 4.528 consultas, tanto telefónicas como de las personas que han acudido a alguna de nuestras tres oficinas. El número total de visitas ha sido de 3.158.

Del total de visitas, 734 se han materializado en queja, es decir, un 23,24%. En el resto de las demandas planteadas, que no se podían tramitar como queja, se ha dado información y asesoramiento a los ciudadanos y ciudadanas que han acudido a las oficinas.



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.

- **Quejas y actuaciones de oficio:**

A lo largo de 2010, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 1.859 reclamaciones ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 59 expedientes de oficio (especialmente en el campo de la infancia y la adolescencia).

Durante el año 2010, se han resuelto 1.413 expedientes de queja, de ellos 773 corresponden al presente año, y 640 a años pasados.

El 6,15 % han sido presentadas por algún colectivo.

Nuevamente, Internet se ha consolidado como vía más utilizada para presentar las reclamaciones.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas, observamos que en el año 2010 **aumentan las reclamaciones relacionadas con el ámbito social.**

Precisamente el área social, como consecuencia de la reformulación de las áreas de trabajo del Ararteko operada en 2010, se encuentra repartida en varias áreas:

- Así, si nos referimos a acción social en sentido estricto (personas en exclusión social (78), infancia y adolescencia (50), personas mayores (30), personas con discapacidad (29), personas inmigrantes (19), personas con enfermedades (5), tenemos un **total de 211 de 1.312, lo que supone un 16%, (12,38% en 2009), y, en consecuencia, un aumento de un 3,62% en términos globales.**
- Si nos referimos a acción social en sentido amplio (incluyendo vivienda, educación, sanidad y trabajo y seguridad social), tenemos que el 39,40% de nuestra actividad está referida al ámbito social.

Respecto del resto de áreas, destacan por su importancia las quejas referidas a tráfico (12,65%), educación (9,30%), servicios de las administraciones públicas (8,84%), vivienda (8,31%), personal al servicio de las administraciones públicas



(8,08%), hacienda (6,86%), personas en situación e exclusión social (5,95%), medio ambiente (5,64%), sanidad (5,26% –en este porcentaje influye la existencia del servicio de Atención al Paciente de la propia Osakidetza–), urbanismo y ordenación del territorio (4,80%), e infancia y adolescencia (3,81%).

En cuanto a las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2010, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en el 32,44%** de las quejas examinadas. La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la queja en el 79,85% de las reclamaciones en las que, tras su estudio, se ha estimado que había alguna actuación incorrecta.

Los ayuntamientos han sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido en 2010 (el 42,07%), seguido de las quejas sobre actuaciones del Gobierno Vasco (35,73%) y las diputaciones forales con un 16,01%. En cualquier caso, el hecho de que se analicen administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna sino, simplemente, que alguna de sus intervenciones ha sido motivo de queja.

- **Algunos supuestos en los que la intervención del Ararteko ha permitido resolver problemas incorporados en las quejas:**

Resuelta muy difícil hacer una selección de supuestos en los que nuestra intervención haya resultado singularmente efectiva, en un contexto en el que, como se pondrá de manifiesto a lo largo de la exposición, la gran mayoría de los expedientes de queja que se cerraron el año pasado no tuvieron necesidad de una resolución formal conclusiva, al aceptar la Administración, en el curso del procedimiento, enmendar sus posiciones de partida. No obstante, por su carácter gráfico, voy a hacer referencia a algunos de ellos:

- Nueva regulación por la Diputación foral de Álava de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar en el caso de más de un titular de la ayuda en el mismo domicilio (supuesto de existencia de más de un hijo o hija dependiente en el mismo domicilio).
- Próxima modificación por el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco de la normativa del registro de solicitantes de vivienda cuando una pareja inscrita se separa (hasta ahora uno de los dos debía volver a inscribirse como solicitante nuevo).
- Modificación por el Ayuntamiento de Vitoria del Reglamento para la prestación del servicio de transporte urbano colectivo de viajeros permitiendo el acceso de sillas gemelares.



- Modificación por Euskotren de las máquinas expendedoras de billetes para contemplar en la utilización del billete combinado la bonificación por familia numerosa.
- Modificación por la Diputación Foral de Gipuzkoa de su criterio en la aplicación del tipo superreducido de IVA a una persona con discapacidad con posterioridad a la matriculación del vehículo adaptado.
- Aceptación por el Ayuntamiento de Bilbao de estimación de bonificación fiscal en la cuota del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica para los titulares de vehículos con dispositivos catalizadores que minimicen las emisiones contaminantes.
- Apertura de la unidad de neonatología del Hospital Donostia en horario ilimitado de 24 horas para los padres y madres de los bebés ingresados en la misma.
- Sistema de contratación de procuradores de los tribunales por Osakidetza para su representación ante los tribunales, en condiciones de publicidad y concurrencia.
- Instalación por Bilbao Ría 2000 de ascensor entre la calle Mazarredo y la zona de Abanto Ibarra de Bilbao.
- Actuación con la Delegación Territorial de Vivienda de Bizkaia para la instalación de ascensor en vivienda de protección oficial.
- Modificación de criterio por el Registro Civil de Donostia para la inscripción de filiación respecto a la esposa de la madre biológica del hijo nacido mediante técnicas de reproducción asistida.
- Actuación con el Instituto Tutelar de la Diputación Foral de Bizkaia para el empadronamiento en Bermeo de una persona internada en el Hospital psiquiátrico de esa localidad.
- Aplicación de los efectos de la custodia compartida en el cálculo de la Renta de Garantía de Ingresos al conceptuar la unidad de convivencia integrada también por los hijos 15 días al mes.
- Intervención social en materia de realojo progresivo por la Sociedad Sestao-Berri de las personas ocupantes legales que residían en Simondrogas.
- Aceptación por la Diputación Foral de Bizkaia de que una persona mayor acogida en su infancia sin formalización de adopción, accediera a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.



## II. ACTUACIONES EN RELACIÓN CON COLECTIVOS DE ATENCIÓN PÚBLICA

Las actividades de la institución del Ararteko no se circunscriben al ámbito de la tramitación de las quejas.

El Ararteko se configura como alto comisionado del Parlamento Vasco para la defensa de la ciudadanía. Por tanto, el Ararteko **es defensor parlamentario de todas las personas**, también específicamente de los menores, de la igualdad de mujeres y hombres, de las personas mayores, de las personas con discapacidad, de los inmigrantes, de las personas gays, lesbianas, bisexuales y transexuales, personas en riesgo de exclusión social, etc., y debe trabajar para que todas las personas, sean cuales fueran sus circunstancias personales, sean ciudadanos y ciudadanas de primera y tengan debidamente salvaguardados todos sus derechos.

En ese sentido, el capítulo **tercero** del informe, que será objeto – como antes decíamos – de una presentación detallada en la presentación de este informe ante el Pleno del Parlamento, recoge las actuaciones que hemos llevado a cabo en relación con la problemática de los 12 colectivos que denominamos de atención pública.

### OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA:

Una de las novedades de este año en el formato del informe que anualmente la institución del Ararteko presenta al Parlamento Vasco tiene que ver con la presentación de la información relacionada con la infancia y la adolescencia en esta separata. Es un claro exponente de la intencionalidad expresa de proyectar mejor el trabajo del Ararteko en relación con las realidades y los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que tiene su mayor expresión en la puesta en marcha de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en 2010, a la vez que consecuencia directa de la creciente extensión que este ámbito venía ocupando en los informes anuales de los últimos años.

Atendiendo a este nuevo formato, el documento intenta recoger la información más significativa relacionada con la situación de niños, niñas y adolescentes desde una perspectiva garantista de derechos, así como las principales actuaciones realizadas en el año 2010 en torno a ello.

La información se estructura en ocho capítulos. Los dos primeros podrían considerarse preliminares en la medida en que presentan elementos contextuales: las principales líneas de trabajo planificadas por la Oficina de la Infancia y la



Adolescencia en un horizonte temporal de cuatro años y donde se enmarcan las actuaciones de este primer año (capítulo I); una sencilla batería de indicadores de situación y el marco normativo que determina los principales referentes, en el caso del capítulo II.

El capítulo III aborda las quejas interpuestas ante la institución del Ararteko que, o bien son presentadas por los y las propias menores o sus representantes legales, o bien entendemos que existen personas menores afectadas por las situaciones expuestas y, por tanto, merecen su análisis aunque no sea más que como diagnóstico de posibles situaciones de vulnerabilidad.

En el capítulo IV se presenta lo que anualmente ha supuesto el grueso del apartado dedicado a las personas menores en el informe anual: los seguimientos de las situaciones que, estudiadas en profundidad en el marco de informes extraordinarios de años anteriores, fueron objeto de recomendación a las distintas administraciones competentes. Es oportuno señalar aquí, tal y como lo hacemos en los párrafos introductorios del capítulo, que la reciente publicación de un informe extraordinario sobre *Infancias vulnerables* en el que se presenta con minuciosidad y profundidad la evolución de varias de estas situaciones, resta algo de contenido al que pudiera ser habitual. En todo caso, entiéndanse los datos aquí dispuestos como continuación a las series, y en la mayor parte de los casos, las reflexiones, en aquél expuestas.

Los capítulos V y VI relacionan estudios, documentos y actuaciones de especial relevancia para contribuir a la creación de una cultura de respeto a los derechos de la infancia: participación en foros de intercambio de conocimiento, colaboración con otros agentes sociales e institucionales, participación en redes, edición de materiales, etc. son algunas de las menciones en estos apartados.

El capítulo VII se detiene en algo que quisiéramos fuera un elemento constante y potente a partir de ahora: la voz propia de nuestras niñas, niños y adolescentes, tanto en foros estables de participación, como en otros espacios más puntuales, sectoriales o coyunturales para la expresión de su visión de aquellos asuntos que les afectan. Varias páginas en las que se describe qué hemos hecho al respecto en este año y cuáles han sido sus aportaciones más significativas en torno a algunas cuestiones planteadas.

El capítulo VIII, por último, cierra el documento con unas breves conclusiones.



### III. INFORMES EXTRAORDINARIOS Y ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Asimismo, uno de los instrumentos fundamentales de los que dispone – cada vez más utilizado – para evaluar el cumplimiento de los derechos de las personas por las administraciones vascas lo constituye la elaboración de **informes extraordinarios**, en los que, sin perder de vista la situación de los derechos individuales de las personas, se analizan las políticas públicas concretas referidas a colectivos o problemáticas de grupos de personas, particularmente de aquellas que están en situación de desprotección en el ejercicio de sus derechos o en estado de mayor vulnerabilidad o riesgo.

El seguimiento posterior de sus recomendaciones permite evaluar secuencialmente si la Administración ajusta sus prácticas al cumplimiento de dichas recomendaciones.

Se trata, además, de un instrumento que permite, como pocos, la coparticipación de las organizaciones expertas en esa evaluación, como concededores, de primera mano, de la problemática real.

En el capítulo **quinto** del informe encontrarán ustedes información acerca de los informes extraordinarios sobre los que hemos trabajado a lo largo del año pasado.

Así, durante el año 2010 se han presentado ante el Parlamento Vasco, como ustedes ya conocen, dos informes extraordinarios o monográficos:

- *El papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia*
- *La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco*

Dado que su contenido ha sido objeto de una amplia cobertura, y que han sido presentados ante esta comisión, no creo necesario incidir en ello.

Por otra parte, durante el año 2010 se ha avanzado en la elaboración de diferentes informes extraordinarios:

- Informe extraordinario sobre la situación de la accesibilidad del transporte público en la Comunidad Autónoma del País Vasco, entregado a la



- Presidenta del Parlamento Vasco el día 15 de marzo y que creemos que será objeto de presentación ante esta comisión durante el presente mes.
- Informe sobre infancias vulnerables entregado a la Presidenta del Parlamento Vasco el día 3 de mayo pasado.
  - Informe sobre la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia que se encuentra ya en imprenta, y cuya entrega se producirá en este mes de junio.

\* \* \* \*

El **capítulo sexto** contiene el importante apartado de relaciones con el mundo asociativo y con la sociedad, al cual les remitimos a fin de que puedan ver el número (149) de organizaciones con las que nos hemos relacionado como canal de interacción fundamental en la evaluación de las políticas públicas, siendo destacable entre las cuestiones que se nos han trasladado, las especiales dificultades de financiación durante el año 2010, así como la demora en la entrega de subvenciones, lo que ha incidido negativamente en la planificación de sus actividades. Por ello, queremos aprovechar esta presencia ante sus señorías para reivindicar el papel integrador y de contención social que están desarrollando las organizaciones sociales, lo cual pocas veces es suficientemente reconocido. Es evidente que la crisis económica está afectando a todos los ámbitos, y este no podría ser una excepción; pero también es evidente que no debemos olvidar nunca que estas organizaciones en demasiados casos están supliendo la falta de actuación y de recursos de las administraciones, y que las consecuencias de la crisis económica están siendo menos dramáticas en Euskadi gracias al trabajo y al esfuerzo que cada día realizan estas organizaciones con las personas más desfavorecidas o en riesgo de exclusión social.

**En dicho capítulo se incluyen las opiniones de la ciudadanía respecto a la actuación del Ararteko:**

Así, la encuesta que cumplimentan de forma voluntaria y anónima las personas que han presentado una queja revela que la **intervención del Ararteko**, es decir, el interés demostrado, la disponibilidad, las gestiones realizadas, etc., es considerada como **muy o bastante positiva** (80,87% de quienes han respondido), incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable (DIAGRAMAS).

\* \* \* \*



El novedoso **capítulo séptimo**, contiene información relativa a un conjunto de actuaciones de modernización del Ararteko que se clasifican en cuatro apartados:

- De carácter estratégico y organizativo: los objetivos programáticos 2010-2014; el nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento del Ararteko; la definición del mapa de procesos del Ararteko; o la elaboración de los planes de actuación de cada área.
- De carácter tecnológico: el plan estratégico de sistemas de información, el gestor documental o la mejora del portal web.
- De mejora continua: de todas las herramientas de trabajo del Ararteko.
- Proyectos colaborativos: la red social interna del Ararteko, el proyecto colaborativo con la Defensoría del Pueblo de Andalucía o nuestros blogs.

\* \* \* \*

Por su parte, el **capítulo octavo**, contiene información relativa a un conjunto de actuaciones que tienen que ver con la promoción de la **cultura de respeto a los derechos humanos y de relaciones institucionales**.

Se ha continuado con **la convocatoria de becas de investigación**. La elaboración de estos trabajos y su publicación nos permite acercarnos a distintas realidades desde la perspectiva de los derechos humanos.

Así, se ha publicado, dentro de la Colección de Derechos Humanos “Juan San Martín”, el trabajo de investigación de una beca adjudicada en años anteriores, relativo al análisis de las políticas de intervención con menores extranjeros no acompañados,

Durante el año 2010 se ha continuado con los trabajos de investigación de las becas adjudicadas por el Ararteko con anterioridad:

- El primero trabajo –ya finalizado y pendiente de publicación– se centra en las posibilidades de las personas de origen extranjero para acceder a los servicios y prestaciones de carácter social en nuestra Comunidad.



- El segundo – cuya elaboración está muy avanzada – versa sobre el derecho a la memoria y al reconocimiento de las víctimas del terrorismo en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Asimismo, se ha convocado la beca de investigación 2010, que, a diferencia de la de otros años precedentes, en esta ocasión tiene como objetivo analizar a fondo la aplicación de algunos derechos de las personas usuarias y consumidoras en nuestra Comunidad, entendiéndose que se trata de problemas que afectan a la mayor parte de la población y que la vulneración de esos derechos incide de forma más intensa en determinados colectivos más desprotegidos.

Como cada año, el 9 de julio de 2010, la institución del Ararteko, en colaboración con los  **cursos de verano de la UPV/EHU**, organizó en el Palacio Miramar de Donostia-San Sebastián una jornada bajo el título **“Hacia una revisión de la políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal”**. Se abordó la articulación de acciones positivas para su fomento, así como las distintas políticas públicas asociadas al mismo. El Ararteko entiende que es necesario focalizar de forma prioritaria estas actuaciones en la mayor implicación de los padres y madres en la crianza y educación de las hijas e hijos, y analizar a la luz de otros modelos comparados europeos, con una experiencia más avanzada en este terreno, las tendencias y perspectivas de futuro que se abren en el abordaje de las políticas públicas de apoyo a dicha conciliación.

Quisiera hacer mención, asimismo, dentro del vasto campo de **actuaciones** que completan nuestro trabajo en la gestión de las quejas y en la elaboración de informes extraordinarios, de la participación de la institución del Ararteko (yo mismo, la adjunta, el secretario general, los directores/as, o las coordinadoras y coordinadores de áreas) en numerosos actos organizados por instituciones públicas, por entidades sociales o por centros universitarios, actos que guardan relación con nuestras funciones y en los que, en muchos casos, se han impartido conferencias o se ha actuado como ponente.

Igualmente debemos dejar constancia de la participación activa del Ararteko en foros y órganos de encuentro y de coordinación de las defensorías del pueblo u Ombudsman.



Destacaremos varios eventos.

- XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo
- Conferencia Europea y Asamblea General del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI)
- XIV Conferencia anual de la Red Europea de Defensores de la Infancia (ENOC)
- XV Congreso y Asamblea anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)
- VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo

Disponen de información de estos eventos y de las intervenciones más destacadas de este ararteko y la adjunta en el apartado segundo del reiterado capítulo quinto.

\* \* \* \*

#### **IV. RESISTENCIA DE DETERMINADOS ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS AL DEBER DE INFORMAR EN EL PLAZO CONCEDIDO Y CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DEL ARARTEKO**

Como es natural, el procedimiento de la queja exige escuchar a la administración afectada, para que fundamente su posición. Un año más tenemos que constatar que, lamentablemente, son demasiadas las ocasiones (como podrá comprobarse en el capítulo IX del Informe: colaboración de las administraciones públicas con el Ararteko) en las que la administración requerida no responde con la debida celeridad o envía una información que es manifiestamente insuficiente, que no se corresponde con la petición formulada, lo que incide negativamente en la calidad del servicio público que prestamos. Además, aquellos casos más graves no sólo suponen una actitud irrespetuosa hacia la función de control de la misma, sino que, lo que es peor aún, impide que pueda atenderse a la ciudadanía que plantea un posible menoscabo en sus derechos.

Este año hemos organizado esta información de otro modo, con el objetivo de que la visualización de la cooperación de las administraciones sea más fácil, agrupando las administraciones que han sido más diligentes y respecto de las cuales no ha sido preciso realizar ningún requerimiento, (destacamos entre ellas al Departamento de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco – 11 expedientes –, el Departamento de Política Social de la Diputación Foral de



Gipuzkoa –20 expedientes– o el Ayuntamiento de Bilbao –54 expedientes–); aquellas a las que se han realizado requerimientos (el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco, el 54,71% –29 de 53 expedientes–; el de Educación, 34;04% –32 de 94 expedientes–; el Ayuntamiento de Donostia, solo en una ocasión de 37; el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, solo en una ocasión de 29; el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en el 17,54% de los casos –10 de 57–); las que tienen requerimientos pendientes (Osakidetza o el Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Álava); y, por último, aquellas a las, como los Ayuntamientos de Errentería y Mutriku, ha sido preciso realizar un apercibimiento, al no responder a las peticiones de esta institución y cuya actitud hemos de valorar muy negativamente.

Comparativamente, son las entidades locales las administraciones que más demoran su respuesta a las peticiones de información del Ararteko, con evidentes diferencias entre unas y otras. Debemos, en todo caso, destacar el esfuerzo que muchos ayuntamientos están realizando para mejorar la colaboración con el Ararteko. Por lo que respecta a los municipios más populosos, resulta ejemplar el comportamiento del Ayuntamiento de Bilbao, al que no se le ha tenido que enviar un solo requerimiento en los 54 expedientes que se han tramitado el año pasado, seguido del de Donostia-San Sebastián.

Como es habitual, también en este capítulo efectuamos una reseña del estado de las recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2010 y de aquellas que a 31 de diciembre de 2009 se encontraban pendientes de respuesta definitiva y cuyo texto pueden consultar en nuestra página web. Esta reseña se plasma mediante la descripción somera de las recomendaciones agrupadas en tres categorías: 1) las que han sido aceptadas por la Administración; 2) las que no han sido aceptadas por la Administración y 3) las que al cerrar la elaboración del presente informe se encuentran pendientes de una respuesta definitiva por parte de la Administración.

En dicha reseña hay que destacar que de las 30 dictadas en el año 2010, así como de las 9 que quedaron pendientes según los datos del informe del pasado año 2009: 6 han sido aceptadas; 26 no han sido aceptadas y 6 siguen pendientes de respuesta o decisión definitiva. Asimismo, es necesario precisar que una de las recomendaciones formuladas finalmente ha sido suspendida, al apreciarse un error de tramitación de la misma.



Precisamente, una parte importante de las recomendaciones y sugerencias que este año 2010 hemos dado por no aceptadas (un total de 14) lo han sido debido a la falta de respuesta de las administraciones concernidas por las resoluciones emitidas.

Con respecto al cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko, información que se recoge en el capítulo octavo del informe, debe decirse que la gran mayoría (en el 98,75%) de los expedientes de queja que se cerraron el año pasado (1.454) no tuvieron necesidad de una resolución formal conclusiva, puesto que, aun en los casos en los que se detectó una actuación indebida de la Administración (400 actuaciones administrativas lo que supone el 28% del total), ésta admitió los argumentos del Ararteko antes del cierre del expediente.

## V. RECOMENDACIONES DE CARÁCTER GENERAL

Las **recomendaciones generales** son el vehículo del que se vale el Ararteko para, desde una perspectiva global, y trascendiendo a los casos concretos, propiciar prácticas de todas las administraciones, organismos o corporaciones que sean respetuosas con los derechos de la ciudadanía y permitan insertar en sus políticas públicas estos elementos que contribuyan a una gestión más equilibrada de los intereses en juego. Así en el informe anual 2010 se incluyen seis recomendaciones de carácter general a las distintas administraciones vascas. Esas recomendaciones son las siguientes:

- Corresponsabilidad parental en parejas separadas: el papel de los poderes públicos
- Tratamiento de las solicitudes de reducción y adaptación o de modificación de jornada como medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Abolición de barreras administrativas formales a familias homoparentales y a parejas o matrimonios del mismo sexo
- Igualdad de mujeres y hombres en las fiestas
- Transparencia y derecho de acceso a la documentación pública. En especial, el acceso a la información medioambiental
- Cobro de la tasa de basura sin prestación efectiva del servicio en algunos municipios de Gipuzkoa.



Asimismo, mediante una nueva herramienta –estudios monográficos–, se ha realizado un **estudio** sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y propuestas de mejora.

\* \* \* \*

Para finalizar, quisiera mostrar ante ustedes el agradecimiento a todas las personas que trabajan en este momento en la institución del Ararteko, que incorporan en su trabajo diario los valores que la defensoría del pueblo vasco propugna, y sin cuya labor no resultaría posible la realización de las funciones atribuidas a esta institución. Y a todos ustedes quiero agradecerles muy especialmente su disposición, siempre receptiva y positiva, con la institución del Ararteko y conmigo mismo, así como la atención que me han prestado en esta exposición.

Quedo a su disposición para realizar las aclaraciones que consideren oportunas.

Muchas gracias.