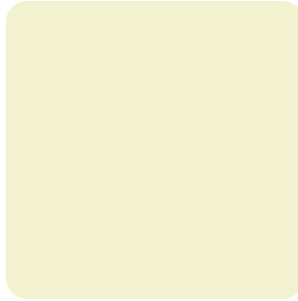
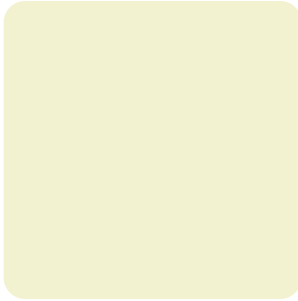
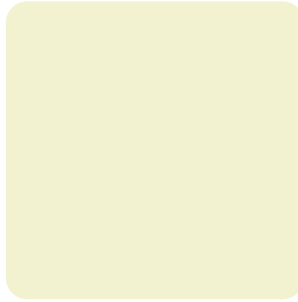
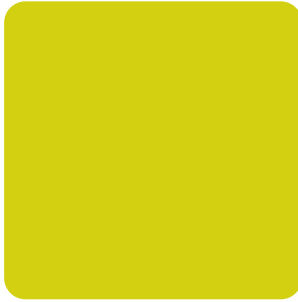
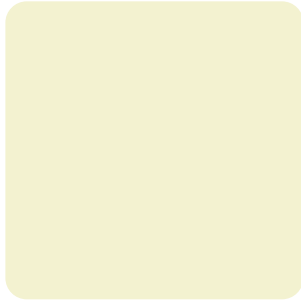
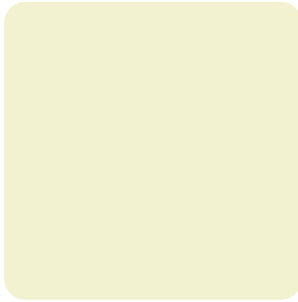
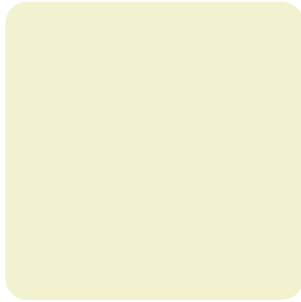
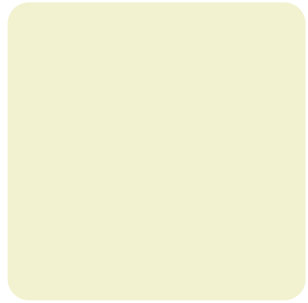
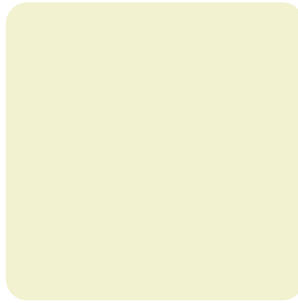
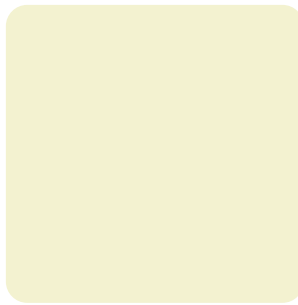
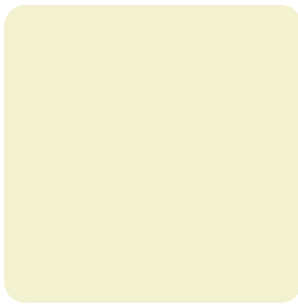


aRarteko

Herriaren Defendatzailea *Defensoría del Pueblo*

Nº 15

Resumen del Informe Anual al Parlamento Vasco 2012



SUMARIO

PRESENTACIÓN	05
DATOS GENERALES	06
ACTUACIONES	08
RECOMENDACIONES	14
ESTUDIOS	16
MAPAS DEL ARARTEKO	18
PROYECTO RAINBOW	19
LA OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA	20
OTRAS ACTIVIDADES:	22
_ PUBLICACIONES	22
_ JORNADAS Y ACTOS	23
INFORMACIÓN DE INTERÉS	28



Una vez me hayas leído
por favor depositame
en el contenedor azul.





*Gizaki guztiak libre eta ekuibide
berdina jaiozten dira*

*Todos los seres humanos
nacen libres e iguales.*



Iñigo Lamarca - Ararteko

PRESENTACIÓN

Esta es la novena ocasión en que presento con orgullo el informe anual del Ararteko. En él damos cuenta de las **actuaciones** de esta institución a lo largo del año 2012, ofreciendo también una visión de la **situación general de los derechos humanos** en la Comunidad Autónoma Vasca.

El hilo conductor del informe es el **impacto**. Al dar cuenta de nuestras actividades, hemos reflexionado críticamente sobre el modo en que nuestra labor ha generado un impacto positivo sobre la vida de las personas que a lo largo del último año acudieron al Ararteko en busca de ayuda o asesoramiento. El impacto de nuestro trabajo es fruto de un **diálogo franco y constructivo** con las administraciones públicas. Precisamente por ello, cada vez que una administración no atiende debidamente a nuestras peticiones de información, es la ciudadanía, y no el Ararteko, quien se ve verdaderamente perjudicada. En aras de la mejora continua de los servicios públicos, un año más apelo a todas las administraciones a que **colaboremos estrechamente** por el bien común, teniendo especialmente presente a las personas y a los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad.

A lo largo del año 2012 los **efectos de la crisis** no han hecho sino aumentar tanto en intensidad como en extensión. Ante el **aumento de las necesidades** y la limitación de los recursos para hacerles frente, es perentorio recordar que **los derechos económicos y sociales son derechos humanos**, y como tal deben guiar todas las actuaciones de los poderes públicos. Estos derechos son **universales**, pero las administraciones públicas tienen que prestar especial atención a quienes se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad o riesgo de exclusión social. El modo en que la sociedad responda a dicha llamada de auxilio determinará su nivel de cohesión interna y el liderazgo de su clase política. Es en tiempos de crisis económica cuando se comprueba si el compromiso con los derechos humanos es realmente sincero o si, por el contrario, se trata de palabras reservadas para tiempos de bonanza económica, palabras que en definitiva se puede llevar el viento a la primera de cambio. Desde el Ararteko seguiremos insistiendo que al margen de los derechos humanos, sólo queda el miedo, la barbarie y la injusticia.



Iñigo Lamarca Iturbe

Ararteko

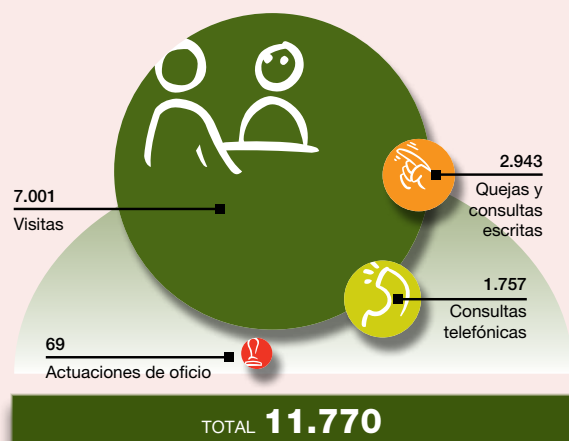
DATOS GENERALES

A lo largo de 2012 se han atendido un total de **8.758 consultas**. De ellas, **1.757** han sido consultas **telefónicas** y **7.001** las **personas** que han acudido a alguna de las tres oficinas de atención directa, demandando información y asesoramiento, lo que supone un 66,70% de incremento respecto a 2011. Del total de visitas, **1.657 se han materializado en queja**, es decir, un 23,66%. 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.

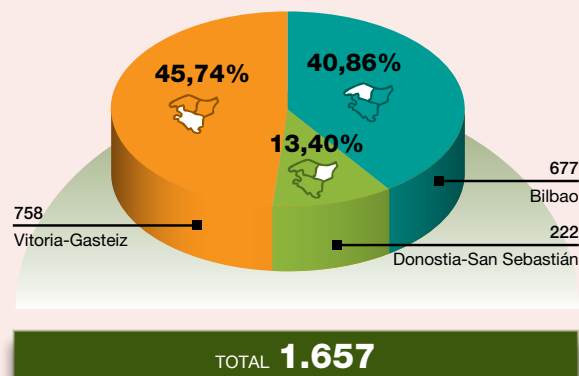
En 2012, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de **2.943 reclamaciones** ante el Ararteko (2.347 en 2011), y se ha iniciado la tramitación de **69 expedientes de oficio**. 2.529 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko. Si se tiene en cuenta que en 2010 ya se produjo un incremento de un 26% en relación con el año anterior, debemos subrayar que en los **dos últimos años** se ha producido un **aumento de cerca del 50%**, consecuencia, principalmente, de la subida espectacular de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Durante el año 2012, se han resuelto **1.810 expedientes** de queja. Tras evaluar la actuación de la Administración, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en el 55%** de las quejas analizadas. La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el 85,78%. En la mayoría de los casos no ha sido necesaria una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko.

Actuaciones de la institución del Ararteko relacionadas con la atención a la ciudadanía



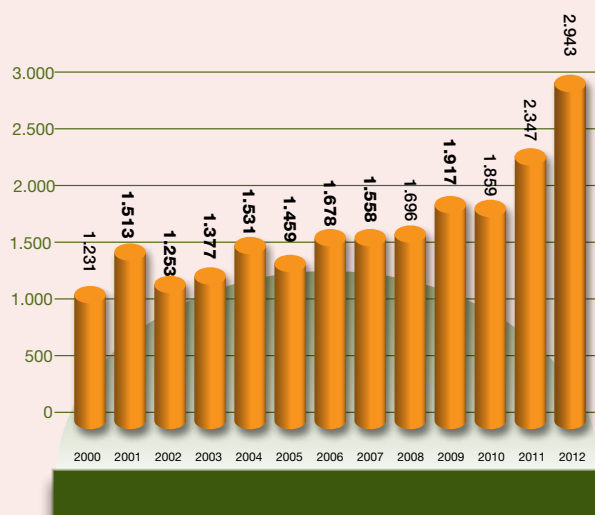
Visitas materializadas en quejas



En función del área temática con la que se relacionan las quejas presentadas, observamos que en el año 2012 han aumentado de forma extraordinaria las **reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 1.010**, frente a las 329 quejas en 2011 y 32 en 2010. Estas quejas se han más que **triplicado** con respecto al año pasado y han experimentado un incremento de un **3.056% en dos años**. De las 1.010 quejas, **875** (esto es, casi el 90%) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Un 65% de las quejas tiene que ver con las prestaciones, recursos y políticas públicas derivadas de las exigencias del **Estado social**.

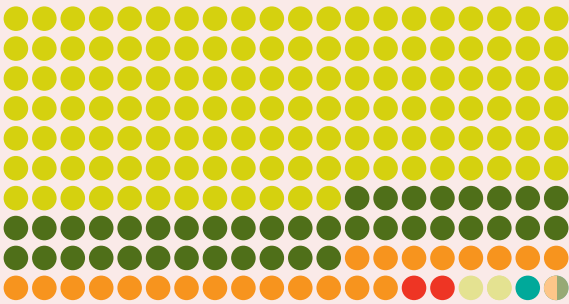
Evolución del número de quejas recibidas (2000 - 2012)*



Sobre la proporción de quejas que afectan a cada una de las **administraciones**, al igual que el pasado anterior, el **Gobierno Vasco** ha sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido, el **65,83%**, mientras que han descendido las quejas sobre actuaciones de los ayuntamientos vascos (20,02%).

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.

Distribución de las quejas tramitadas directamente, por administraciones afectadas



● Gobierno Vasco	1.591	65,83%
● Administración local	484	20,02%
● Administración foral	271	11,21%
● Organismos públicos	21	0,87%
● Organismos privados	20	0,83%
● Justicia	18	0,74%
● Administración del Estado	11	0,46%
● Parlamento Vasco	1	0,04%

TOTAL **2.417**

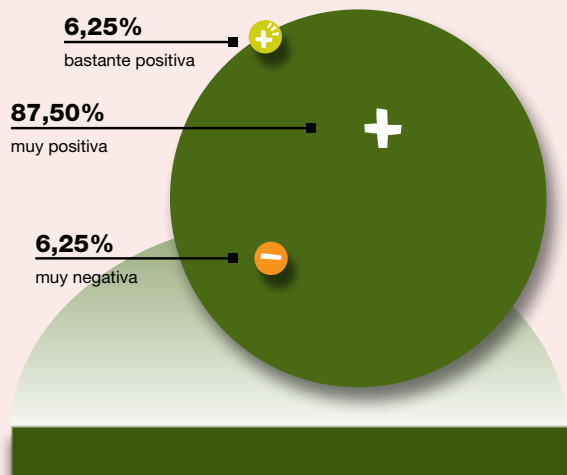
GRADO DE SATISFACCIÓN

Hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido la intervención del Ararteko y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos. Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado.

De lo cual se concluye que un **87,50%** de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que **“la información recibida ha sido buena o muy buena”**. Esa misma proporción de personas reclamantes ha aceptado la resolución del Ararteko respecto a su queja.

En el 75% de los casos **recomendarían acudir al Ararteko** para cualquier problema con la Administración.

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





PROBLEMAS TÉCNICOS CON LOS EQUIPOS DE TELEASISTENCIA

Una familia que residía en la zona rural alavesa solicitó la intervención del Ararteko, con el fin de obtener la devolución de los importes satisfechos por el uso de un equipo de teleasistencia que, por problemas técnicos, nunca había llegado a funcionar correctamente. El servicio de **Teleasistencia betiON** reconocía que no habían dado una respuesta correcta a esta familia, debido a la incompatibilidad tecnológica de sus equipos con la línea Wi-Max. Intentando solucionar el problema, se habían desplazado en varias ocasiones al domicilio para realizar pruebas pero no consiguieron encontrar una solución. Ni los equipos NEOS, ni LLCONECT se pueden instalar con la línea Wi-Max de Euskaltel, que era la opción de acceso a internet de la que disponía en su vivienda la familia afectada. Tras las gestiones del Ararteko, el servicio acordó realizar el **abono de las cuotas pagadas** mientras no se había disfrutado del sistema de teleasistencia. Subsanao este aspecto, el servicio de Teleasistencia betiON, siguió estudiando las posibles alternativas tecnológicas para facilitar el servicio a esta familia.

ACCESO A EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

Hemos comprobado que algunas administraciones exigen **acreditar un interés directo** a las personas interesadas en acceder y consultar expedientes administrativos en ámbitos en los que existe acción pública, por ejemplo en materias como el urbanismo, el medio ambiente o el patrimonio cultural. Una persona trasladó al Ararteko la falta de respuesta del Ayuntamiento de Bilbao a una solicitud de información urbanística sobre el expediente de licencia de obras para el acondicionamiento de un centro escolar. El ayuntamiento le exigía acreditar un interés directo para acceder a la documentación, pero recomendamos al Ayuntamiento que permitiera el acceso al expediente sin la necesidad de acreditar interés concreto alguno, ya que, según un artículo de la Ley del Suelo y Urbanismo, **cualquier persona que lo solicite tiene la consideración de interesada** a los efectos de ejercer la acción pública. El Ayuntamiento de Bilbao **aceptó la recomendación** y permitió al solicitante el acceso al expediente.



ASESORAMIENTO DEL ARARTEKO A LA CIUDADANÍA

Varias personas afectadas por la extinción del subsidio por desempleo y que, además, tuvieron que devolver ciertas cantidades, han resuelto su problema gracias a la ayuda del Ararteko que les asesoró para que pudieran **defenderse adecuadamente**. Se les orientó sobre cómo seguir la vía administrativa hasta agotarla y acudir, después, a la vía judicial acogiéndose a la justicia gratuita. Estas personas percibían el **subsidio por desempleo** (prestación estatal), complementado con la **Renta de Garantía de Ingresos (RGI)**, y recibían, además, una ayuda para el alquiler de la vivienda (PCV). Estas dos últimas prestaciones son propias de la CAPV y están dirigidas al conjunto de la unidad familiar. A pesar de ello, el **Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE)** atribuía estos ingresos al titular del subsidio en exclusiva, por lo que excedía el 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 compartía ese criterio y así lo expresó en una **recomendación**. Así lo entendió también el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco y los tribunales dieron la razón a los ciudadanos.

CONSECUENCIAS PARA UN CIUDADANO POR UN ERROR EN LA TITULARIDAD DE UN INMUEBLE

Un ciudadano nos trasladó su desconcierto y desacuerdo con la actuación adoptada por el Ayuntamiento de Getxo, ya que esa entidad local había procedido al **embargo de su cuenta corriente**, como consecuencia de la falta de pago, en período voluntario, de varios recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de **un garaje con el que nunca había tenido relación jurídica alguna**. El Ararteko realizó gestiones para que se corrigiesen los datos sobre el bien inmueble. En respuesta, el Ayuntamiento nos informó de que se anularon las liquidaciones giradas a la persona reclamante, se acordó la **devolución** en su cuenta corriente de las **cantidades embargadas** y, por último, se resolvió girar las liquidaciones de los años no prescritos al verdadero titular de ese inmueble.



SANCIONADO POR NO LLEVAR ENCENDIDAS LAS LUCES DEL COCHE

Una persona presentó una reclamación ante el Ararteko porque había sido sancionada por la Ertzaintza por *“no llevar encendidas las luces de cruce por túnel suficientemente iluminado”*. Según señalaba en su queja, en el lugar en el que fue denunciado, no existe ningún túnel. De acuerdo con la información que nos facilitó, la primera noticia que tuvo de la existencia del procedimiento sancionador fue cuando recibió en su domicilio el requerimiento de pago. Una vez que tuvo conocimiento de la existencia de dicho procedimiento presentó un escrito poniendo de manifiesto, por una parte, la **inexistencia de ningún túnel** en el lugar de la denuncia y, por otra, la **falta de notificación de la denuncia**. También nos comunicó que no había recibido ninguna contestación a su escrito. Solicitamos valoración y copia del expediente al Departamento de Interior y nos indicó que ya había procedido de oficio a la **revocación de la resolución sancionadora**.

REEMBOLSO DEL COSTE POR UNA ASISTENCIA SANITARIA PRIVADA

A la vista del cuadro que presentaba, a una persona se le prescribió en el sistema público una prueba diagnóstica, de manera urgente. Debido a que el tiempo de espera previsto era de 3 meses reclamó su adelanto, pero no fue posible. En esas circunstancias **optó por acudir a un centro privado** y, posteriormente, pidió al Departamento de Sanidad el **reembolso del coste de la prueba**. Al ser rechazada esta petición presentó una queja ante el Ararteko. Después de recabar de la administración información y contrastarla con la aportada por esta persona, llegamos a la conclusión de que, desde una perspectiva jurídica, había indicios para pensar que esta persona acudió a la medicina privada de manera **justificada**. Por tanto, sugerimos al Departamento de Sanidad y Consumo que revisara el expediente. **Sanidad aceptó la sugerencia** y abonó a esta persona el coste que le supuso acudir a un centro privado.



REMÍTEN UNA SANCIÓN A UNOS INQUILINOS POR LA REALIZACIÓN DE UNAS OBRAS CON ANTERIORIDAD A SU ENTRADA EN LA VIVIENDA

Una pareja de inquilinos acudió al Ararteko porque el Ayuntamiento de Portugalete les había remitido una **sanción de 2.250€** por una supuesta infracción urbanística. Sin embargo, las obras se habían realizado con anterioridad a su entrada en la vivienda. Solicitamos información al Ayuntamiento y le señalamos que la Ley de la Potestad Sancionadora de las Administraciones Públicas Vascas establece que la culpabilidad en las sanciones debe recaer sobre quienes realicen el hecho tipificado o cooperen en su ejecución. Así mismo, la Ley de Suelo y Urbanismo recoge que la **responsabilidad de las infracciones urbanísticas corresponde a los promotores** y, en su caso, a los propietarios de los inmuebles. Así las cosas, planteamos que, según la información facilitada por los reclamantes, ellos no eran los responsables de las obras y que las actuaciones municipales deberían dirigirse contra las personas responsables de las mismas. Finalmente, el **Ayuntamiento de Portugalete eximió a los inquilinos** de responsabilidad alguna por la infracción urbanística.

TERRENO LLENO DE BASURA COLINDANTE A SU VIVIENDA

Un vecino de Iruña de Oca expuso al Ararteko la situación de salubridad de la parcela colindante a su vivienda, ya que el ayuntamiento se había limitado a decirle que era un asunto privado. Consideramos que no es así, ya que el ayuntamiento tiene competencias para inspeccionar y hacer **cumplir las obligaciones de los propietarios sobre sus terrenos** o, en su caso, sobre la competencia de retirada de residuos. En respuesta a nuestra solicitud el ayuntamiento nos informó de que, como consecuencia de la petición cursada, procedería a **realizar una inspección** de la parcela objeto de la denuncia para **adoptar, en su caso, las medidas oportunas**.



VALORACIÓN SOBRE LA TÉCNICA DE EXTRACCIÓN DE GAS NO CONVENCIONAL

La plataforma Fracking Ez Araba presentó una queja ante el Ararteko por las previsiones de exploración y posterior extracción de gas no convencional en Álava dentro del permiso "Enara". Como **conclusión** planteamos que la **fracturación hidráulica** es un sistema que **implica importantes impactos y riesgos** para el medio ambiente y, en su caso, para la salud de las personas. Los impactos son superiores al sistema de extracción de gas convencional, por tanto, sería recomendable la aprobación de una **moratoria en la ejecución de esos proyectos**. Además, el procedimiento seguido por el Gobierno Vasco para la evaluación ambiental adolece, en nuestra opinión, de una serie de **defectos importantes**. Por ello el Ararteko considera necesaria una **adecuada revisión de la Estrategia Energética de Euskadi 2020**.

PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA LA ATENCIÓN DE LA DEPENDENCIA Y ALQUILERES PROTEGIDOS

Una persona denunció ante el Ararteko el importante **incremento de la renta mensual de su alquiler** (casi el 50%) ya que le habían computado la prestación económica que percibía para atender su situación de dependencia. Mostró su disconformidad al Departamento de Vivienda y solicitó que, para determinar la renta del alquiler de una VPO no se computara esa **ayuda** ya que está **destinada a mejorar la calidad de vida de las personas dependientes** y, por tanto, el incremento de ingresos no supone un mayor poder adquisitivo que justifique el pago de una cantidad superior por el alquiler. Tras las gestiones realizadas por el Ararteko, el Departamento de Vivienda aceptó no tener en cuenta el importe de la ayuda asistencial, **revisó la mensualidad del reclamante** (pasó de 303,74€ a 182,24€) y **devolvió las cantidades pagadas en exceso** con anterioridad.

LAS PAREJAS QUE HAYAN CONVIVIDO EN UNA COMUNIDAD DE VIDA ANÁLOGA A LA MATRIMONIAL TENDRÁN LOS MISMOS DERECHOS A LA HORA DE ACCEDER A UNA VPO EN CASO DE RUPTURA

Una ciudadana, adjudicataria de una vivienda protegida promovida por una cooperativa, solicitó la intervención del Ararteko al recibir una información en la Delegación Territorial de Vivienda en Bizkaia de que previsiblemente su contrato de compra de la VPO no iba a recibir el correspondiente visado y, en consecuencia, perdería el derecho a la vivienda protegida adjudicada. La reclamante alegó que ostentaba **pleno derecho a la adjudicación** de la VPO al haber acreditado que se encontraba en una situación excepcional prevista en la normativa: la venta de la vivienda común tras la ruptura de una unión de pareja estable. La pareja tenía un hijo en común, y a esta ciudadana le había sido asignada judicialmente la guarda y custodia del menor. El Ararteko defendió la necesidad de realizar una **interpretación no restrictiva de la normativa**. A su juicio, una interpretación que atienda al espíritu y finalidad de dicha norma debe otorgar el **mismo trato** a todas aquellas parejas que han convivido en una comunidad de vida análoga a la matrimonial y cuya ruptura deja en evidencia una apremiante necesidad de vivienda. El Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco hizo suya la interpretación propuesta por el Ararteko y reconoció a la reclamante el cumplimiento del requisito exigido para el acceso a la vivienda adjudicada. Además, confirmó que aplicará ese criterio interpretativo a otros casos similares y que la relación de pareja podrá ser demostrada mediante otras pruebas admitidas en derecho y no, únicamente, la inscripción en el Registro de Parejas de Hecho.



FALLECIMIENTO NO REGISTRADO DE UN MONTAÑERO ALAVÉS EN FRANCIA

Un ciudadano de Vitoria-Gasteiz acudió al Ararteko ante **la imposibilidad de obtener el certificado de defunción** de su hijo, que había muerto hacía 15 años en un accidente de montaña ocurrido en el Pirineo francés. El fallecimiento había quedado recogido en el acta levantada por las autoridades municipales de la localidad, hasta la cual se desplazó el cónsul español para asistir a la familia con los trámites. No figuraba inscrito, sin embargo, en el Registro Civil Central, según comunicaron a los padres cuando solicitaron el certificado de defunción a través del Registro Civil de Vitoria. El **fallecimiento no constaba en ningún sitio**. En consecuencia, el montañero **seguía vivo a efectos oficiales** lo cual, al margen del perjuicio moral que producía a sus familiares, les generaba evidentes problemas de orden práctico, tanto a efectos patrimoniales como fiscales y sucesorios. Comprobamos que, por alguna razón, el fallecimiento no había quedado inscrito en la oficina consular.

Asesoramos a la familia sobre el procedimiento previsto en el Reglamento del Registro Civil para estos supuestos, que consistía en instar del Registro Civil Central, a través del Registro Civil de Vitoria, la inscripción fuera de plazo. Sin embargo, éramos conscientes de la larga espera que ello suponría por lo que decidimos ponernos en contacto con el Consulado General de España en Pau, con el fin de explorar una vía más directa para solucionar el problema. **El Ararteko**, como institución de garantía de derechos, **instó** del Consulado **la inscripción** en su Registro.

El **Consulado atendió nuestra petición** e inscribió el fallecimiento en su Registro Consular y nos remitió copias compulsadas que entregamos a la familia para que pudiera hacerlas valer a todos los efectos.



EL ARARTEKO DEFIENDE LA DACIÓN EN PAGO

La **crisis financiero-económica** en la que estamos sumidos **está causando estragos** en la sociedad vasca. Los problemas que atenazan a muchas familias son diversos: paro, precariedad laboral, importante merma de ingresos en comercios y empresas, miedo e incertidumbre ante el futuro... De un tiempo a esta parte, la pérdida de la vivienda por embargo y lanzamiento decretados en un procedimiento de desahucio se ha convertido en un **gravísimo problema**.

COMUNICACIÓN BILINGÜE CON EL MÉDICO

Un ciudadano de Donostia, remitido por su médico de familia a consulta de otorrinología, **pidió** al solicitarla **ser atendido por un especialista** que fuera **vascoparlante**, o que al menos entendiese el euskera. En el ambulatorio se limitaron a darle cita con la doctora que le correspondía, diciéndole que desconocían si sabía euskera o no, como resultó ser el caso. Cuando el paciente le habló en su lengua, la doctora le indicó que se dirigiera a ella en castellano. Ante la insistencia del reclamante en utilizar el euskera, **le instó a hablar en castellano o a marcharse** de allí, indicándole que, siendo oficial el castellano, estaba en su derecho de exigirle que se expresara en dicho idioma para ser atendido.

El paciente le explicó que la cooficialidad no significaba que él tuviera que expresarse en el idioma oficial que le indicase la Administración, sino que ésta debía atenderle en aquél de los dos por el que el ciudadano hubiera optado, sobre todo teniendo en cuenta que lo había hecho de modo explícito y con la suficiente antelación. La doctora, salió de la consulta en busca de los servicios de seguridad. Expulsado de la consulta, el reclamante se dirigió al **servicio de atención al paciente**, cuyo responsable le pidió disculpas y se ofreció a hacer de traductor, posibilidad que el paciente aceptó, pero que fue rechazada por la facultativa.

Los servicios de atención al paciente de Osakidetza, así como la Dirección Médica del Hospital Donostia, reaccionaron en todo caso con respeto y diligencia ante lo ocurrido, reconociendo el derecho del paciente y disponiendo medidas para que algo así no volviera a sucederle.



Es **creciente el número de personas que acuden al Ararteko** angustiadas por el hecho de haber perdido la vivienda y de seguir debiendo a la entidad financiera sumas importantes de dinero que no pueden pagar como consecuencia de un accidente, por haberse quedado en paro, haberse roto su relación de pareja, etc. El Ararteko defiende que se ha de **favorecer la dación en pago**, como vía de extinción de toda la responsabilidad asumida con la suscripción de un crédito hipotecario, al menos, cuando afecta a la vivienda habitual y recomienda que se establezca una moratoria en el pago del préstamo cuando, por causas sobrevenidas, el prestatario de buena fe se encuentre en circunstancias de vulnerabilidad.

Frente al sobreendeudamiento familiar, la **prioridad de los poderes públicos** debe ir orientada a articular medidas que permitan que el deudor devuelva el préstamo, pero, al mismo tiempo, conserve, siempre que sea posible, la vivienda. La pérdida de ésta debería ser siempre la última opción, ya que el espacio habitacional es una condición necesaria para el libre desarrollo de la personalidad y constituye un elemento de salvaguarda frente a la exclusión social. Por ello, el Ararteko cree que los poderes públicos deben hacer uso del máximo de los recursos disponibles para garantizar la realización efectiva del **derecho humano a la vivienda** para todas las personas.

NECESIDAD DE QUE EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL GOBIERNO VASCO, OSAKIDETZA Y LAS POLICÍAS LOCALES ESTABLEZCAN MECANISMOS DE COORDINACIÓN PARA GARANTIZAR QUE LAS FAMILIAS DE LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES SEAN INFORMADAS CON LA MÁXIMA INMEDIATEZ POSIBLE

Durante la tramitación de un expediente de queja sobre una actuación policial constatamos algunas **disfunciones** relativas a la información que los servicios sanitarios y policiales proporcionan a las personas allegadas de las víctimas de accidentes sobre el hecho mismo del accidente y el traslado de la víctima a un centro sanitario, cuando hay una intervención de ambos estamentos, sanitario y policial. Esto nos hizo **proponer algunas mejoras** en el ámbito policial relacionadas con el caso concreto que habíamos analizado en la queja, dirigidas a evitar que pudiera volver a producirse un supuesto como el que la había motivado.

En concreto, el Ararteko recomienda que las administraciones responsables de los distintos servicios públicos que intervienen en los accidentes establezcan los **mecanismos de coordinación** necesarios para garantizar que el entorno familiar de las personas heridas en esos accidentes conozca con la **máxima inmediatez posible** el hecho mismo del accidente y el traslado de la víctima a un centro hospitalario.



Además, considera que los mecanismos que se articulen deberían determinar a qué servicio de los intervinientes corresponde proporcionar esa información y garantizar que el centro sanitario al que se traslada la persona herida tenga constancia, cuando la recibe, de si se ha proporcionado a la familia la información citada.

ELECCIÓN DE SERVICIO ESPECIALIZADO Y DE HOSPITAL EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA VASCO DE SALUD/OSAKIDETZA



El derecho a elegir servicio especializado y hospital forma parte de los derechos que conforman el **derecho a la protección de la salud**. Son opciones que el sistema público de salud ofrece a las personas usuarias para que puedan solicitar cambios en los medios que les han asignado. Para ello, es necesaria una **disposición organizativa** previa que sirve para ordenar la atención de las necesidades sanitarias de la población. Esas peticiones de cambio deben de ser estudiadas para ver si es posible atenderlas sin afectar a la organización, ya que no es razonable que la libertad de elección, dentro de los medios existentes, pueda constituir un obstáculo para realizar una planificación eficaz. Sin embargo, los casos que se nos vienen planteando muestran que esas peticiones no siempre reciben un tratamiento adecuado.

Por ello, el Ararteko recomienda que las **solicitudes** sean **valoradas con flexibilidad**, compaginando las necesidades de organización sanitarias con las circunstancias que fundamentan las peticiones de las personas usuarias, y que en las que no se haya seguido el procedimiento establecido se informe sobre dicho cauce a las personas interesadas.

SUSTITUCIÓN DEL REQUISITO DE LA SOLICITUD ANUAL DE BENEFICIOS FISCALES EN LOS TRIBUTOS DE COBRO PERIÓDICO POR RECIBO POR OTRAS CONDICIONES QUE PERMITAN UN MEJOR DISFRUTE DEL BENEFICIO

Las entidades locales recogen en sus ordenanzas fiscales una serie de **beneficios tributarios** de solicitud ciudadana en los impuestos de cobro periódico por recibo. Algunos ayuntamientos configuran esas bonificaciones con carácter anual, lo cual exige a la ciudadanía solicitar su aplicación todos los años en el plazo adecuado. Algunos de estos beneficios pueden favorecer al sujeto pasivo durante varios ejercicios. Por ejemplo, la bonificación a las familias numerosas en el **Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)**.

Resulta gravoso trasladar a esas familias la carga desincentivadora de tener que solicitar la aplicación del beneficio año tras año, máxime cuando el plazo de petición no resulta tan claro. **No cuestionamos la legalidad de la medida**, pero la configuración anual de este beneficio favorece que se puedan pasar los plazos y que, en consecuencia, se puedan perder beneficios por razones estrictamente formales.

El Ararteko considera, por tanto, que se ha de propiciar una aplicación de los beneficios fiscales finalista y **que se**

eliminen los obstáculos innecesarios que dificultan el disfrute de las bonificaciones. Las administraciones públicas cuentan con suficientes instrumentos de control, para evitar que se pueda prolongar en el tiempo beneficios. Es mucho más sencillo atender un requerimiento de documentación para conservar un beneficio que anticiparse y presentar una solicitud, en plazo, acompañada de la documentación precisa. Por ello, el Ararteko recomienda **eliminar esas referencias** a la solicitud anual de este tipo de beneficios en las ordenanzas fiscales.



REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR POR DERIVACIÓN JUDICIAL

El Ararteko, satisfecho con la mejora experimentada en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) por derivación judicial en estos últimos años, propone en esta recomendación, una serie de **medidas para avanzar en esa mejora**, especialmente en el ámbito de la colaboración y coordinación con los juzgados derivantes.

El Ararteko considera que el interés superior del menor depende, en buena medida, de la existencia de una comunicación fluida y puntual entre el PEF y la autoridad judicial que le encomienda la gestión y/o supervisión de las comunicaciones o intercambios, así como con la Fiscalía. Ello exige **celeridad en la comunicación** al PEF de las medidas acordadas judicialmente. La autoridad judicial y la Fiscalía también deberían remitir información completa al PEF sobre cualquier circunstancia que resulte relevante para realizar su intervención, y reaccionar con agilidad ante la evolución en las necesidades de los y las menores que detecte el PEF.

Aunque la preocupación del Ararteko respecto de los PEF viene de años atrás, esta recomendación es la conclusión de un trabajo de investigación de campo realizado entre 2011 y 2012.





ESTUDIO SOBRE SALUD MENTAL

El Ararteko publicó un estudio titulado *Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko: retos y oportunidades*, donde reconoce el **notable esfuerzo** que las administraciones públicas vascas han desarrollado en los últimos años en materia de atención y protección **de la salud mental** de estos colectivos especialmente vulnerables, y a su vez, pone la atención en aquellas cuestiones que requieren de **nuevas iniciativas**, mayor desarrollo o mejora.

En los últimos años hemos asistido a un remarcable impulso en la creación, implantación y mejora de **centros de salud mental** para personas adultas e infanto-juveniles, unidades de hospitalización breve, hospitales de día para personas adultas e infanto-juveniles, unidades de media estancia, de rehabilitación y psicogerítricos, así como a la paulatina creación y ampliación de **estructuras residenciales no hospitalarias** como pisos tutelados, minirresidencias, comunidades terapéuticas, pensiones y hostales protegidos, todo ello en el marco de un inacabado proceso de desinstitucionalización. Con este estudio el Ararteko pretende contribuir en este camino que todos deseamos recorrer y que tiene como fin último la **rehabilitación psicosocial** y la efectiva **integración social** de estas personas.

LOS DERECHOS HUMANOS COMO BASE DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN TIEMPOS DE CRISIS ECONÓMICA

A través de este estudio el Ararteko reflexiona sobre los **principios de derechos humanos que deben guiar el diseño de las políticas públicas**. Partiendo de principios como la igualdad y no discriminación, universalidad, interdependencia de todos los derechos y los derechos a la reparación, participación activa y acceso a la información, el Ararteko presenta una serie de **recomendaciones** para los poderes públicos y sostiene que, especialmente en tiempos de crisis, las administraciones deben asumir su responsabilidad de respetar, proteger y cumplir todos los derechos, especialmente los derechos socioeconómicos, como la salud, la educación y la vivienda. Estos derechos deben ser realizados progresivamente, pero asegurando el nivel mínimo de su contenido esencial. Los derechos **deben ser garantizados** sin discriminación, prestando particular **atención a los colectivos más vulnerables**.

DERECHOS HUMANOS ¿EN CRISIS?

Los poderes públicos también deben aplicar los más altos estándares en transparencia, rendición de cuentas y fomento de la participación activa de la ciudadanía, así como **evaluar el impacto** que las políticas públicas tienen sobre los derechos sociales.

EL IMPACTO DE LA CRISIS EN LA INFANCIA: LA REALIDAD VASCA

La crisis está repercutiendo en las condiciones de vida de la ciudadanía y en las tasas de pobreza, pero este impacto no es igual para toda la población. Los niños y niñas son uno de los grupos más expuestos dadas sus características de dependencia económica, social, participativa, legal y política. Para contribuir a hacer más visible este impacto, el Ararteko realizó un **estudio sobre el impacto de la crisis económica en la infancia**.

El estudio pulsa un total de 58 indicadores, que dan muestra de cómo la crisis afecta directamente al disfrute de los derechos económicos y sociales de los niños y las niñas en el País Vasco. Estos son algunos datos:

- Cerca de 35.000 niños y niñas menores de 15 años viven en hogares que se encuentran en riesgo de no poder cubrir sus necesidades básicas.
- Hogares donde viven menores especialmente expuestos a la pobreza: hogares monoparentales, los encabezados por una persona extranjera, los hogares cuya persona principal tiene baja cualificación o es menor de 35 años.
- Casi un 17% de la población ha tenido que reducir gastos de primera necesidad.
- Casi el 17% de los hogares vascos llegan a fin de mes con dificultad o mucha dificultad.
- El 12,9% de la población vive en hogares que han tenido que pedir dinero a familiares, amistades o instituciones, el doble que en 2008.
- El 5,9% de la población tiene problemas de impagos o atrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda.
- En torno al 8% de las familias tiene a todos sus miembros activos en paro.
- Hasta el momento, el Sistema de Garantía de Ingresos parece haber tenido un impacto positivo en la contención de las tasas de pobreza de la CAPV.
- Ha aumentado el porcentaje de familias que no pueden permitirse una comida con proteínas al menos cada 2 días.

Las **carencias materiales** posicionan a la infancia en una **situación de desventaja y vulnerabilidad futura** que puede afectar a su desarrollo educativo, social y laboral. Por ello, resulta clave tener en cuenta a la infancia en la toma de decisiones ante los retos a los que se enfrenta nuestra sociedad, no sólo por su propio **desarrollo y bienestar**, sino también por el de la **sociedad en su conjunto**, para quien el coste futuro puede ser muy elevado.





MAPAS COLABORATIVOS DEL ARARTEKO

El Ararteko presentó el proyecto **Mapas del Ararteko** (www.ararteko.net/mapas), un proyecto de geo-localización, en colaboración entre la ciudadanía, las asociaciones, las administraciones públicas y el Ararteko. En este proyecto participaron las asociaciones Eginaren Eginez, Fekoor, Elkartean, Euskal Gorrak, Fundación Once e Itxaropena. También contamos con la colaboración y la información facilitada desde el Departamento de Turismo y el Servicio de Bibliotecas del Departamento de Cultura del Gobierno Vasco.

Consiste en colocar en un **mapa interactivo**, de acceso y visualización públicas, **información sobre la accesibilidad** de puntos, lugares o edificios de interés general y a completarlo, contrastarlo con la ciudadanía y proponer alternativas. Permite consultar y ver itinerarios accesibles y cada punto consultado muestra la relación de recursos turísticos, de transporte y bibliotecas accesibles más cercanos al lugar consultado.

Es un **proyecto de construcción progresiva**. Para el inicio empezamos con el mapeo para la consulta de lugares accesibles de transporte público, turismo: alojamientos y restaurantes, y bibliotecas y oficinas de turismo, por ser ésta la información que bien disponíamos desde el Ararteko (caso de transporte) o conocíamos que el Gobierno Vasco había trabajado en ese ámbito (turismo y bibliotecas).

También posibilita la **concienciación ciudadana** respecto a determinados problemas sociales; el primero de ellos relacionado con los problemas que día a día padecen las personas con discapacidad para acceder a sitios tan básicos como el transporte público, la cultura o el ocio.

Permite **valorar y visibilizar públicamente** aquellos establecimientos y servicios públicos que han mostrado la sensibilidad y esfuerzo adecuados para que la accesibilidad esté más cercana, dando cumplida cuenta de la obligación del diseño para todos que debe presidir la actuación pública y privada.

La información se **visualiza de forma muy gráfica** en el mapa mediante un icono para localizar el tipo de punto o lugar y al que se añade su nivel de accesibilidad. Adjuntamos información relevante sobre el punto, lugar o edificio que colocamos en el mapa y que nos han proporcionado las fuentes o entidades suministradoras de información. Cada punto cuenta, además, con una extensa información de interés para el uso del recurso en forma de ficha.



El ararteko con representantes de las asociaciones





RAINBOW: DERECHOS CONTRA LA INTOLERANCIA; CREANDO UN MUNDO SIN PREJUICIOS

La discriminación por motivos de orientación sexual está prohibida, tanto por el Tratado de la Comunidad Europea como por la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, así como por distintas constituciones y leyes nacionales. Sin embargo, para las mujeres lesbianas, los hombres gays, las personas bisexuales, transexuales y transgénero (LGBT) en la Unión Europea la aceptación por parte de la sociedad sigue siendo difícil.

El punto de partida para dar una respuesta firme y eficaz para proteger los derechos de las personas LGTB debe ser la **educación y el uso correcto de los medios audiovisuales** ya que, a través de ellos, se puede contribuir a **romper los estereotipos** existentes y a promover una visión de las personas LGBT exenta de prejuicios.

En este contexto, durante 2011 y 2012, el Ararteko trabajó conjuntamente con asociaciones de 8 países europeos en el **proyecto Rainbow**, para lograr un objetivo común: realizar un estudio para detectar la existencia de estereotipos y prejuicios homofóbicos y transfóbicos en las escuelas y contrarrestarlos utilizando un medio que niños, niñas y jóvenes comprenden y disfrutan: el cine.

Para ello, se puso en contacto a escuelas, profesionales del cine y asociaciones en defensa de los derechos de las personas LGBT. Fruto de este trabajo conjunto, se han elaborado tres instrumentos pedagógicos:

- Una **selección de cortometrajes** para distintas franjas de edad acompañados de una **orientación pedagógica y actividades** en torno a los contenidos mostrados en dichas películas.
- Un juego que enseña el respeto de la identidad sexual y la lucha contra la homofobia en contextos educativos informales.
- Un concurso de cortometrajes producidos por adolescentes europeos, que ganó el joven de Basauri Mikel Cenecorta Godoy.

Continuación de este proyecto, actualmente se está desarrollando el proyecto **Rainbow HAS** que coordina el Ararteko y que pretende incidir en el análisis y la mejora de la situación de los derechos de la infancia y adolescencia a la diversidad sexual en el ámbito educativo en sentido amplio, es decir, dirigiéndose tanto a las instituciones educativas y al profesorado, como a las asociaciones de familias. Su objetivo es lograr una **educación abierta a la diversidad sexual desde la infancia**, capaz de prevenir y combatir cualquier forma de discriminación o acoso por razón de la orientación sexual o la identidad de género, lo que denominamos actitudes homófobas o transfobas.



LA OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

El trabajo de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko en 2012 desde una perspectiva cuantitativa se traduce en **313 expedientes de queja** tramitados, 13 de ellos de oficio, **un estudio** para el análisis de la realidad de la pobreza infantil en la CAPV y múltiples colaboraciones con organizaciones sociales y participaciones en foros de encuentro y debate. Para la consideración final del estado de los derechos de niños y niñas, no obstante, se han tenido en cuenta, además, las **1.010 reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social** y presentadas por familias en las que, en un alto porcentaje, existen menores.

Este dato, junto a la realidad abordada en el estudio citado nos lleva a la primera conclusión a destacar del informe: alertar del impacto que la crisis está teniendo en un número cada vez más importante de niños, niñas y adolescentes. Las carencias materiales posicionan a la infancia en una situación de desventaja y vulnerabilidad futura, en tanto en cuanto puede afectar a su desarrollo educativo, social y laboral. Por ello, resulta clave **tener en cuenta a la infancia en la toma de decisiones** ante los retos a los que se enfrenta nuestra sociedad.

Del área de **educación**, donde se sitúan casi la mitad de las quejas presentadas por particulares destacamos, un año más, las referidas al proceso de admisión, aunque en esta ocasión queremos poner el acento en que, cuando sean las comisiones territoriales las que efectúen las propuestas de escolarización, la Administración educativa cuente con la seguridad de que las condiciones de financiación de los centros, así como las ayudas a las familias para transporte, comedor y material escolar, permiten sostener, como se afirma, el **acceso universal** del conjunto de la población **a todos los centros docentes de enseñanza no universitaria**.

En 2012 hemos asistido a la puesta en marcha del **Plan Estratégico de Atención a la Diversidad** en el marco de una Escuela Inclusiva. Desde el Ararteko confiamos en que la evaluación de este plan contribuya a mejorar la respuesta educativa que se viene ofreciendo al alumnado cuya situación es motivo de quejas repetidas, como es el caso del alumnado con altas capacidades, así como del afectado por trastornos de déficit de atención.

En lo que respecta a la **convivencia escolar**, aun cuando estimamos positivo el esfuerzo que viene realizando el Departamento de Educación para abordar con la mayor eficacia y seguridad posibles todos los episodios relacionados con el maltrato entre iguales, insistimos en que se deben evitar actuaciones burocratizadas y en que se debe profundizar en una aplicación sistemática y eficaz de las nuevas guías que permita dar respuesta a los objetivos ineludibles de procurar un buen diagnóstico de la realidad del maltrato, proporcionar apoyo y protección a las víctimas y mantener una buena comunicación con las familias afectadas.

En el ámbito de los **servicios sociales** para la infancia en desprotección es necesario extremar la atención a las familias con niños y niñas en los servicios sociales municipales, responsables de atender las situaciones de **desprotección leve y moderada**, ante el incremento de hogares con dificultades para el cuidado de hijos e hijas por la situación económica.



LA ISLA DE LOS DERECHOS



Insistimos una vez más en el especial cuidado a los **procesos de emancipación** que, en el caso de los menores extranjeros no acompañados, deberán tener presente, además, cuestiones administrativas y de documentación de especial relevancia para su futuro.

Continuamos sin contar con un **protocolo común de acogida de urgencia para menores extranjeros no acompañados**, de igual manera que un protocolo de actuación de los **servicios de vigilancia y seguridad** de los centros residenciales de menores en desprotección. Creemos ineludible ya una reflexión en profundidad del papel de este personal en los centros y su consecuente ubicación, intervención y control.

En cuanto a la **política familiar**, nos reafirmamos en lo señalado en 2011 relativo a que los poderes públicos vascos, en general, deben tomar conciencia de la importancia de **incrementar el apoyo** a las familias que operan como respaldo necesario para las situaciones de necesidad, complementando y en muchas ocasiones suplantando en ese sentido las funciones del Estado de bienestar. En todo caso, creemos necesario definir de manera más clara cuáles son las familias más vulnerables a las que se refiere la Ley de Apoyo a las Familias para poder llevar a efecto una protección más efectiva.

Continuamos reclamando avances en el diagnóstico y reconocimiento de los **hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género**, en la abolición de barreras formales o administrativas para **familias homoparentales** y parejas o matrimonios del mismo sexo, así como en la coordinación y colaboración entre los Puntos de Encuentro Familiar y los juzgados derivantes.

En el ámbito de la **salud**, observamos avances en el desarrollo de la estrategia de la cronicidad, así como un desarrollo incipiente del Plan de Acción de la Estrategia de Enfermedades Raras en la CAPV.

En cuanto a **salud mental infanto-juvenil**, especialmente urgente nos parece la respuesta a las personas con trastorno de personalidad, en un alto porcentaje adolescentes y jóvenes. Esto, no obstante, no nos hace olvidar los trastornos de conducta o que nos sumemos a la observación del Comité de los Derechos del Niño a España relativa a someter a examen el fenómeno de la sobre-prescripción de medicación a niños y niñas con TDAH.

La red de centros y programas socio-educativos del **sistema de justicia juvenil** parece mantener el dimensionamiento adecuado para satisfacer las necesidades y decisiones de los juzgados. Las mejoras, en todo caso, vendrían en el turno de oficio específico de menores, un mayor uso de la conciliación y, de forma más global, una **justicia más amigable y cercana** a niños, niñas y adolescentes, donde sus derechos a ser escuchado, a ser informado adecuadamente, a ver protegida su intimidad y privacidad, se vean siempre garantizados.

Por último, queremos hacer un nuevo llamamiento a reforzar y extender la conciencia social sobre los derechos de la infancia. A destacar, nuevamente, los artículos 12 y 13 de la Convención de los Derechos del Niño sobre el **derecho a expresar su opinión y a recibir y dar información**. Por ello, animamos a avanzar en la articulación de cauces de **participación real y estables** que garanticen la participación de las personas menores de edad en los diferentes ámbitos de afectación de sus vidas.

PUBLICACIONES

■ El *Informe al Parlamento Vasco*, que recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el año anterior.

■ *Los derechos sociales en tiempos de crisis: hay solución, busquemos alternativas*. Recopilación de las ponencias de la mayoría de los participantes en las II Jornadas sobre Políticas Públicas, organizadas por el Ararteko para reflexionar sobre el estado de los derechos sociales y el Estado de bienestar en el contexto de la actual crisis.



Arantza Quiroga e Iñigo Lamarca

■ *Los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la prestación de servicios de interés general por empresas privadas*. Recopilación de las ponencias presentadas en el Curso de Verano de la UPV/EHU organizado por el Ararteko.

■ *Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco-CAPV*. Este trabajo es fruto de una beca de investigación concedida a la consultora Farapi. Analiza la aplicación de algunos derechos de las personas usuarias y consumidoras, entendiendo 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. En general, se concluye que la **concienciación de los derechos como personas consumidoras siguen siendo algo precarios y que se siguen dando vulneraciones a los derechos de las personas consumidoras**.

■ Como cada año, el 20 de noviembre, celebramos el aniversario de la aprobación de la *Convención de los Derechos de la Infancia* por parte de las Naciones Unidas. El Ararteko, a través de su Oficina para la Infancia y la Adolescencia, quiso unirse a todas las voces que vienen alertando del incremento notable de la pobreza infantil. Para ello envió carteles conmemorativos a todos los centros educativos de primaria de la CAPV. Con el lema "**Mira a tu alrededor...**" invitaba a los chicos y chicas a ser sensibles a una realidad injusta que quizás algunos compañeros o compañeras estén viviendo. Era, también, una invitación a actuar cuando proclamamos "**Tus derechos, sus derechos**", reivindicando lo que es un derecho de todos y todas a una vida digna a la vez que, en el camino, nos damos apoyo mutuo y compartimos solidariamente lo que tenemos y somos. También se distribuyeron unos marca páginas con información sobre la web **La isla de los derechos**, una iniciativa del Ararteko con el objetivo de que esta institución sea conocida también por los niños, las niñas y adolescentes, como un referente cuando se trata de derechos humanos y de derechos de la infancia.



JORNADAS Y ACTOS

Curso de verano sobre los derechos de las personas consumidoras

Dentro los Cursos de Verano de la UPV, en julio se celebró en Donostia el curso organizado por el Ararteko bajo el título **Los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y la prestación de servicios de interés general por empresas privadas.**



Es habitual que servicios públicos de la mayor importancia para las personas como la electricidad, el agua, la telefonía, el transporte, etc. sean prestados por empresas privadas. Pero el hecho de que estos servicios sean privatizados no debería producir pérdida alguna de protección, porque **son derechos básicos** que, si son vulnerados, afectan a la **calidad de vida** de la ciudadanía.

En este sentido, el Ararteko pretendía **suscitar un debate** sobre este problema, partiendo de una visión teórica sobre la concepción de los servicios de interés general, así como sobre las denuncias que realizan las personas usuarias de los servicios y los derechos que les asisten. En el curso se analizaron, entre otras cuestiones, las obligaciones de las administraciones sobre el control efectivo y real de la prestación de los servicios de los que son titulares.

II Jornadas sobre Políticas Públicas

El Ararteko organizó en Bilbao las **II Jornadas sobre Políticas Públicas** para reflexionar sobre el estado de los derechos sociales y el Estado de bienestar en el contexto de la actual crisis. En la inauguración de las Jornadas, tituladas **Los derechos sociales en tiempos de crisis: hay solución, busquemos alternativas**, el ararteko Iñigo Lamarca mostró su preocupación por el aumento alarmante de personas que acuden a la institución exponiendo situaciones personales y familiares realmente dramáticas. Son las víctimas de la crisis, a las que las administraciones públicas han de atender, sin exclusiones. Federico Mayor Zaragoza, ex director general de la UNESCO, inauguró las jornadas. Fueron ponentes destacados especialistas como Josep Oliver, Vincenç Navarro, Gerardo Pisarello y María Bruquetas. Además, se celebraron dos mesas redondas. En una de ellas se dio voz a tres ONGs; en la segunda expusieron su punto de vista Garbiñe Biurrun, presidenta de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco y José Ángel Cuerda, miembro del Consejo Social de Vitoria-Gasteiz. En las Jornadas hubo una **participación activa** por parte de numerosas personas que trabajan en las **organizaciones sociales.**



Participantes en las jornadas

Jornadas de coordinación de defensores del pueblo



Defensores y defensora del pueblo

El ararteko Iñigo Lamarca, junto con una delegación de la institución, participó en las **XXVII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo** que se celebraron en Zaragoza. El objetivo de este foro, que reúne anualmente a todos los defensores autonómicos y la Defensoría del Pueblo es intercambiar experiencias e ideas y poner en común aspectos vinculados al funcionamiento y objetivos de todas las defensorías, además de tratar temas y problemáticas comunes.

En esta edición analizaron **la protección de las personas con enfermedad mental** y estudian las

conclusiones de los talleres preparatorios que se celebraron a lo largo del año, para extraer finalmente unas reflexiones-propuestas dirigidas a los poderes públicos. Debatieron sobre el tratamiento penal, procesal y penitenciario del enfermo mental y sobre los tratamientos involuntarios en este ámbito. También analizaron las conclusiones de la sesión de trabajo que tuvo lugar en la sede del Ararteko sobre **Enfermedad mental y colectivos especiales de jóvenes y mayores**.

La relación con los agentes sociales



Reunión con organizaciones sociales

Las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil organizada constituyen para el Ararteko los ojos y los oídos de los problemas de la sociedad vasca. **El tercer sector de intervención social** constituye, en estos momentos, un **pilar de la sostenibilidad del sistema social de derechos** de las personas en Euskadi. Nunca como en momentos de crisis económica y social como los que vivimos ha sido tan palpable la relevancia de su tarea y nunca han precisado tanto del apoyo público que requieren para mantener los recursos económicos que les permiten intervenir socialmente.

Durante 2012 el Ararteko ha cuidado la relación con los agentes sociales, especialmente con asociaciones,

organizaciones y colectivos dedicados al apoyo de personas en situaciones desfavorecidas o a la resolución de problemas sociales de carácter muy variado: colectivos de defensa de los derechos humanos, de apoyo a las personas de origen extranjero, a las privadas de libertad o a las que tienen problemas de marginación, personas sin hogar, etc.

La experiencia de estos años nos demuestra que las asociaciones y colectivos pueden desarrollar un **papel clave de intermediación** entre sectores marginales o especialmente vulnerables de nuestra sociedad e instituciones como la del Ararteko, haciéndoles más conscientes de sus derechos y de las vías de resolución de conflictos.

■ El Ararteko participó en el **VIII Seminario Regional de la Red Europea de Defensorías del Pueblo**, celebrado en Bruselas. Con el impulso del Defensor del Pueblo Europeo, estos encuentros son un foro de discusión y puesta en común de los principales retos y objetivos de las defensorías regionales de los Estados Miembros de la Unión Europea. El ararteko Iñigo Lamarca presentó una ponencia en una mesa redonda titulada **Comunicar con los ciudadanos, comunicar con las administraciones**.



El ararteko en Bruselas

■ En el marco de las **Jornadas de Seguimiento de la Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño en España**, el ararteko Iñigo Lamarca participó en una mesa redonda sobre **El papel de las Defensorías como garantes**. Estas Jornadas son un espacio de encuentro para continuar fortaleciendo el proceso de seguimiento de la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) en el Estado desde el trabajo en red. Las Jornadas, organizadas por la **Plataforma de Organizaciones de Infancia**, tienen como principal objetivo difundir e intercambiar información actualizada sobre los derechos de la infancia y valorar las últimas recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño.



Lamarca en las Jornadas sobre cultura GLBT

■ Con motivo de la conmemoración del Día Internacional contra la homofobia y la transfobia, el Instituto de Educación Secundaria "Duque de Rivas" de Madrid, primer centro español en crear una tutoría de atención a alumnos homosexuales, celebró las **VII Jornadas sobre cultura GLBT**. El ararteko inauguró estas Jornadas y se reunió con jóvenes de entre 14 y 16 años.

■ El embajador de Estados Unidos en España Alan D. Solomont se reunió en Madrid con líderes de las comunidades de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales (LGBT) de España. En el encuentro, al que asistió el ararteko Iñigo Lamarca, hablaron sobre la **historia de los derechos de LGBT** en España, sus éxitos y desafíos durante los últimos años, y de cómo los Estados Unidos y la Embajada pueden seguir apoyando los derechos humanos.



Reunión con el embajador de EE.UU.

■ A petición de la **Escuela Social del Secretariado Social Diocesano** de Vitoria el ararteko ofreció una conferencia titulada **¿Qué son y a qué llamamos Derechos Sociales?: visión histórica**, en la sede del Secretariado Social Diocesano en Vitoria-Gasteiz. En su intervención, el ararteko hizo referencia a la actual crisis financiero-económica que está socavando en algunos países los fundamentos del Estado social, recortando y eliminando derechos sociales.

■ Iñigo Lamarca participó en Vitoria-Gasteiz en la inauguración de la **Jornada sobre el Estado del Bienestar** organizada por ELKARTEAN, la Confederación de federaciones y asociaciones no lucrativas de personas con discapacidad física y orgánica de Euskadi. ELKARTEAN es una entidad creada en 1986 e integrada por Eginaren Eginez, Elkartu y Fekoor, que concentra a 29 asociaciones con más de 15.000 asociados en los tres territorios de la CAPV.

■ El ararteko Iñigo Lamarca participó en Bilbao en la inauguración de la **VI Gala Contra el Cáncer Infantil**, organizada por ASPANOVAS Bizkaia, una asociación que agrupa a padres y madres de niños oncológicos. El objetivo de este evento era sensibilizar a la sociedad sobre el cáncer infantil transmitiendo un mensaje positivo y de esperanza.



El ararteko en la Gala Contra el Cáncer Infantil

■ Con motivo de la celebración del **Día Internacional de las Personas con Discapacidad**, la Federación Coordinadora de Personas con discapacidad Física y/u Orgánica de Bizkaia (FEKOOR) celebró un acto reivindicativo y de sensibilización en Bilbao, donde entregó los **Premios Fekoor Sariak**. En la categoría de **Accesibilidad** FEKOOR premió a la **Institución del Ararteko** por su implicación pública en el reconocimiento de las personas con discapacidad y en la reivindicación de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas. El galardón lo recogió Iñigo Lamarca.

■ El ararteko participó en la inauguración del **Congreso sobre Políticas Familiares: inversión para la cohesión social**, celebrado en Vitoria-Gasteiz. En su intervención, Lamarca destacó que *"en el contexto de crisis en que nos encontramos las políticas familiares constituyen la mejor inversión pública para garantizar la cohesión social y prevenir la pobreza y la desestructuración social"*.

■ Impulsado por SOS Racismo, Iñigo Lamarca participó en Donostia en la iniciativa **Bizilagunak-La familia de al lado**, una actividad que reunió a familias vascas con familias extranjeras en torno a una mesa para romper el muro de la incomunicación que, en ocasiones, se instala entre personas de orígenes diversos y las autóctonas. **La familia de al lado** surgió hace siete años en Chequia y desde entonces otros países europeos se han sumado a esta iniciativa.

■ El ararteko Iñigo Lamarca asistió a la inauguración del **proyecto artístico LIBERARTE**, una exposición de obras de arte y un evento de integración social global que se celebró en Bilbao. El proyecto, impulsado por Frank J. Pardo y Endika Basaguren, surgió para reivindicar la carencia de libertades que sufren determinadas personas o colectivos que pueden

ser víctimas de la exclusión social. Organizaciones que trabajan, cada día, de forma activa para eliminar barreras y acabar con la discriminación recibieron de manos del ararteko un grabado en reconocimiento a la labor que realizan.

■ Bajo el lema **"Acercándonos a lo invisible"**, la Fundación Zuzenak celebró en Vitoria-Gasteiz la **II edición de las Jornadas de violencia de género en personas con diversidad funcional**, centradas, de forma exclusiva, en mujeres y niñas con discapacidad. El ararteko participó en la inauguración de las jornadas, donde remarcó la importancia del trabajo realizado en los últimos años en relación con el colectivo de personas con discapacidad.

■ La adjunta al ararteko Julia Hernández participó en Amán (Jordania) en la **11ª Conferencia Internacional de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos**. Bajo el título **"Los derechos humanos de las mujeres y de las niñas y la promoción de la igualdad de género: El papel de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos"**, este encuentro giró alrededor de dos temas: **la violencia contra las mujeres y las niñas y los derechos socioeconómicos, el empoderamiento y el derecho a la participación política de la mujer**.



Lamarca y Hernández con representantes de Stop Accidentes País Vasco

■ La adjunta al ararteko participó en Bilbao, en los actos convocados por **Stop Accidentes País Vasco** con motivo de la conmemoración del Día Mundial en recuerdo de las víctimas por accidentes de tráfico. La institución del Ararteko, que además mantuvo una reunión con esta asociación, considera que las administraciones públicas competentes deben redoblar esfuerzos por luchar con mayor eficacia, en el campo de la prevención, contra los accidentes de tráfico y mejorar la asistencia a las víctimas.

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 **Informe 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.

Decálogo de derechos de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos

Desde hace años el Ararteko trabaja para poner en valor los **derechos** que asisten a la ciudadanía en relación con las **tecnologías de la información y el conocimiento** (TIC), y últimamente, con mayor énfasis, en el apoyo a los derechos ciudadanos relacionados con la administración electrónica. El ejercicio de esos derechos y su protección contribuye a **fomentar una ciudadanía más inclusiva** y con mayor potencial de innovación, lo que constituye un elemento estratégico de primer orden especialmente en un contexto de crisis económica y de cambio del modelo productivo.

El área de las tecnologías de la información y comunicación y protección de datos del Ararteko trabaja estas cuestiones desde distintas perspectivas:

- **Protección** de los derechos ciudadanos relacionados con las TIC a través de las quejas ciudadanas por actuaciones de las administraciones.
- **Divulgación** de esos derechos.
- **Evaluación** de las políticas públicas en este ámbito.
- **Actuaciones proactivas** en el trabajo interno y externo de la Defensoría.

Teniendo en cuenta estas cuestiones, consideramos imprescindible llevar a cabo iniciativas que potencien el uso de las TIC en sus relaciones con la Administración, así como la divulgación de los derechos que tiene la ciudadanía en este ámbito. Por ello, el Ararteko ha elaborado el **Decálogo de derechos de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos**. Con esta herramienta, queremos contribuir a la comprensión y divulgación de estos derechos, que se resumen en:

- **Multicanalidad:** elegir el canal de relación con la Administración y cambiarlo a voluntad del ciudadano.
- **Interoperabilidad:** no aportar datos ni documentos que obren en poder de la Administración.
- **Accesibilidad:** igualdad entre la ciudadanía y la Administración.
- **Transparencia:** acceder al estado de tramitación de tus procedimientos.
- **Copia:** obtener copias electrónicas de los documentos de tus procedimientos.
- **Archivo:** conservación electrónica de los documentos del expediente.
- **Seguridad y confidencialidad:** obtener los medios de identificación electrónica.
- **Garantía:** seguridad y confidencialidad de los datos.
- **Calidad:** servicios públicos electrónicos de calidad.
- **Neutralidad tecnológica:** elegir las aplicaciones informáticas para relacionarse con las administraciones.



¿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.

¿QUE ES?

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

¿QUE 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.

¿CUANDO 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.

¿CUANDO NO HAY QUE ACUDIR?

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

¿COMO 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.

¿DONDE 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