

aRarteko

Herriaren Defendatzailea *Defensoría del Pueblo*

Nº 12

Resumen del Informe al Parlamento Vasco 2009





ARARTEKO® _ Diseño y maquetación: Pelcons _ Imprime: mcographics _ D.L.:



SUMARIO

PRESENTACIÓN	05
DATOS GENERALES	06
COLECTIVOS DE ATENCIÓN PÚBLICA	08
ACTUACIONES	14
INFORMES EXTRAORDINARIOS	20
RECOMENDACIONES	26
OTRAS ACTIVIDADES:	30
_ 20 ANIVERSARIO	30
_ PUBLICACIONES	34
_ REELECCIÓN DEL ARARTEKO	35
_ JORNADAS Y ACTOS	36
_ CURSOS DE VERANO	37
_ JORNADAS DE COORDINACIÓN	38
_ VISITAS	39
INFORMACIÓN DE INTERÉS	40



Iñigo Lamarca - Ararteko

PRESENTACIÓN

En las páginas de esta revista se resumen **las actuaciones y actividades más representativas** llevadas a cabo durante el último año. En 2009 **el Ararteko cumplió 20 años de andadura**. Para conmemorarlo, celebramos en Bilbao unas Jornadas bajo el título de “Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada” y en el Museo Artium de Vitoria-Gasteiz un acto institucional, en el que se hizo un reconocimiento público a las personas que han sido las máximas responsables de la institución durante sus primeros 20 años: Juan San Martín, Xabier Markiegi y Mertxe Agúndez. Como muestra de ese agradecimiento, a cada una de ellas, y en el caso de Juan San Martín a su viuda M^a Paz Ibeas, se les hizo entrega de una original obra del artista Judas Arrieta. El reconocimiento se hizo extensivo a los adjuntos y a todas las personas que han trabajado o trabajan en el Ararteko.

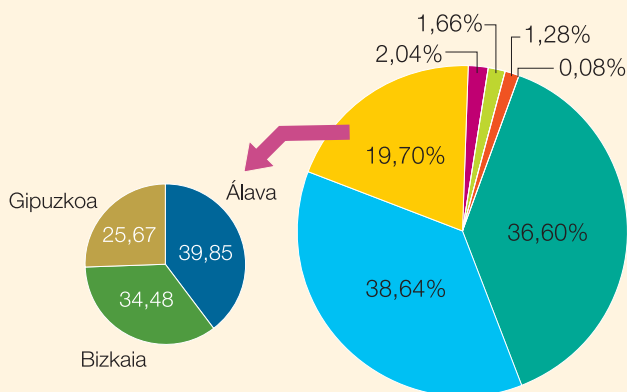
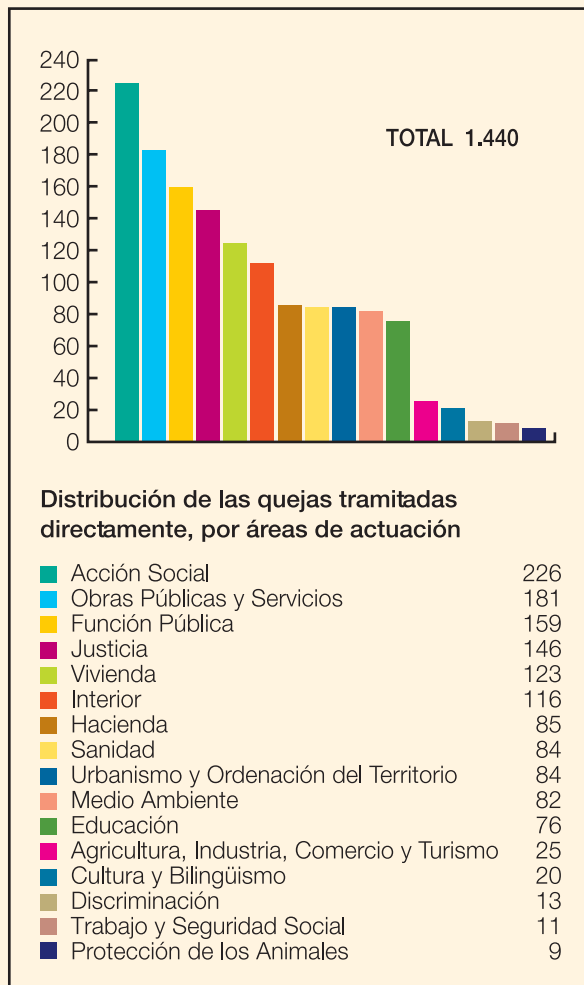
Coincidiendo con este aniversario intensificamos nuestra labor de darnos a conocer a la ciudadanía vasca. Pusimos en marcha una campaña informativa colocando unos **puntos de información** del Ararteko en los **ayuntamientos de la CAPV**, con folletos y ejemplares de la revista anual. Este año ampliaremos la campaña a las oficinas de atención ciudadana de las tres **Diputaciones Forales** y del **Gobierno Vasco**. En este afán por acercar la institución del Ararteko a la sociedad vasca, quisiéramos **recabar tus opiniones, sugerencias y todo tipo de aportaciones**, para poder mejorar la calidad del servicio público que prestamos. Queremos continuar impulsando las nuevas tecnologías, en especial **nuestro portal web (www.ararteko.net)**, para que, además de una herramienta en la que se pueda encontrar información completa acerca de nuestra actividad, se convierta en un vehículo para interactuar con la ciudadanía.

En octubre tuve el honor de ser **reelegido por el Parlamento Vasco** ararteko para los próximos cinco años. Procedí a ratificar a Julia Hernández como adjunta de la institución. Es para mí un reto formidable seguir trabajando al frente de esta institución en la que tanto creo, por su papel de **garantía de derechos de las personas** y de mediación entre la ciudadanía y sus organizaciones sociales y las administraciones públicas, contribuyendo modestamente a la mejora de la calidad de la democracia. Espero contar en todo momento con la fuerza, la inspiración y la capacidad de escucha y de autocrítica necesarias para afrontar mis responsabilidades con las exigencias debidas dando satisfacción plena a las personas que viven en Euskadi a quienes prestamos desde el Ararteko unos servicios que me propongo sean de la máxima calidad posible. Desde el Ararteko continuaremos, pues, en la medida de nuestras posibilidades y desde la total imparcialidad e independencia, haciendo camino en esa dirección utilizando, para ello, las herramientas que la Ley pone en nuestras manos, generando elementos conductores que lleguen a todos los rincones de la sociedad vasca, a través de los cuales transiten valores comunes de respeto a los derechos humanos.



Iñigo Lamarca Iturbe
Ararteko

DATOS GENERALES



Distribución de las quejas tramitadas directamente, por administraciones afectadas

Administración general Gobierno Vasco	512
Administración local	485
Administración foral	261
Justicia	27
Organismos públicos	22
Administración del Estado	17
Organismos privados	1

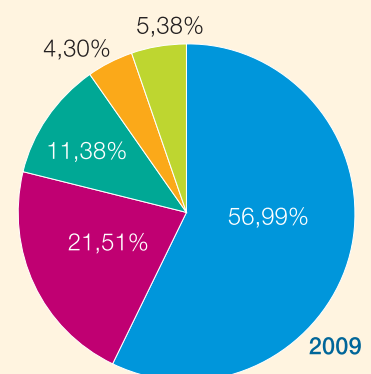
Durante el año 2009 se han atendido **4.221 consultas**, tanto telefónicas como de personas que han acudido a alguna de las tres oficinas de atención directa del Ararteko. **El número total de visitas ha sido 2.844, de las cuales 729 se han materializado en queja, es decir, un 25,63%**. Esto deja patente la 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 el 2009 se han presentado un total de **1.917 quejas** ante el Ararteko. De ellas, 1.440 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación.

Internet se ha consolidado como la vía más utilizada por la ciudadanía para presentar una reclamación. El 39,91% de las quejas se ha recibido a través de este medio. El 38,39% de los reclamantes han acudido en persona a alguna de nuestras oficinas.

A lo largo del año se ha iniciado, además, **75 expedientes de oficio**. En cuanto a las quejas cuya tramitación ha finalizado en el 2009, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 32,34% de las quejas examinadas. **La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la queja en el 86,4% de las reclamaciones** en las que, tras su estudio, se ha estimado que había alguna actuación incorrecta.

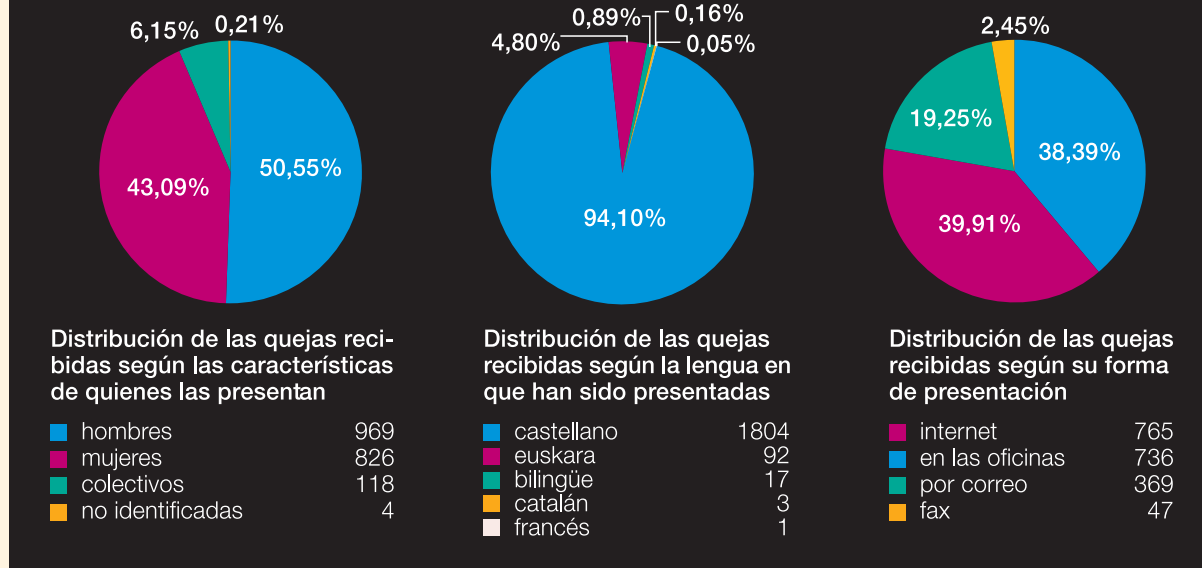
En función del área temática con la que se relacionan las quejas, observamos que **en el año 2009 aumentan las reclamaciones relacionadas con prestaciones sociales de contenido económico**, así como las referidas a la asistencia a la infancia y la adolescencia.



Valoración de la intervención de la Institución del Ararteko por parte de las personas reclamantes

muy positiva	56,99%
bastante positiva	21,51%
bastante negativa	11,38%
muy negativa	4,30%
no contesta	5,38%

PERSONAS RECLAMANTES Y FORMA DE PRESENTAR LAS QUEJAS

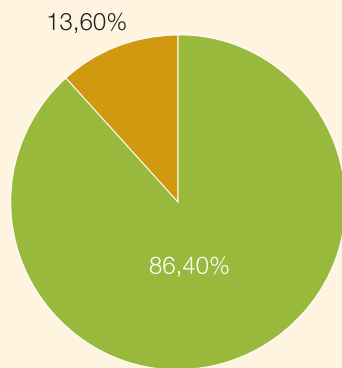


El Gobierno vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido en 2009 (el 38,64%), mientras que han descendido las quejas sobre actuaciones de las administraciones locales. En cualquier caso, el hecho de que se analicen administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna sino, simplemente, que alguna de sus intervenciones ha sido motivo de queja.

Acción Social es el área que motiva el mayor número de las quejas que se reciben contra las administraciones forales, porcentaje que se ha incrementado en

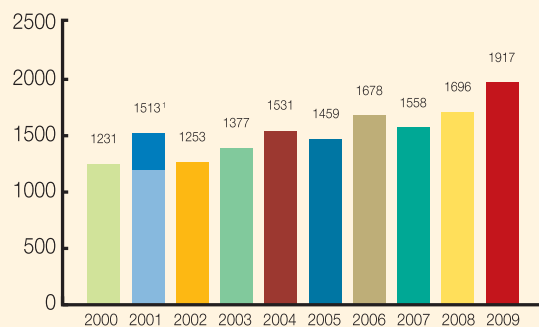
2009 debido, fundamentalmente, al incremento de las quejas interpuestas por menores extranjeros contra la Diputación de Álava.

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 (78,5% de quienes han respondido)**, incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable.



Grado de eficacia de la intervención de la Institución del Ararteko

actuación incorrecta resuelta	86,40%
actuación incorrecta no resuelta (recomendación no aceptada)	13,60%



Evolución del número de quejas recibidas (2000-2009)

264 conforman dos grupos de quejas idénticas



PERSONAS INMIGRANTES

Las personas inmigrantes son parte de nuestra sociedad por lo que su situación y necesidades deben ser objeto de atención por parte de las instituciones públicas y sus quejas atendidas por una institución de defensa de derechos como es el Ararteko. La situación de las personas inmigrantes depende de las políticas públicas de la Unión Europea y del Estado español. La realidad de su situación humanitaria y las políticas de integración, en cambio, son responsabilidad de las Administraciones territoriales, lo que da lugar a atenciones contradictorias y a dificultades para conciliar intereses.

La **falta de redes sociales de apoyo** coloca a las personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad ante las dificultades del empleo. Este año **ha aumentado la demanda de prestaciones económicas y de solitud de ayudas** por parte de las personas extranjeras para hacer frente a la necesidad de comida y alojamiento. Las Administraciones han establecido criterios que dificultan el acceso a las prestaciones económicas de muchas de estas personas. La **situación de precariedad** ha provocado la **creación de asentamientos** y la **construcción de chabolas**, sobre todo, en la zona de Bilbao. Los servicios de urgencias sociales no han podido hacer frente a la demanda que tenían por parte de personas cuyo problema es la falta de trabajo. La existencia de asentamientos y de chabolas ha sido objeto de intervenciones policiales, como la que ocurrió en Zorrozaurre, para evitar su continuidad, lo que ha dado lugar a la intervención de esta institución. No solamente se pueden poner en marcha medidas de orden público, sino también de índole social. La manera en la que se realiza un desalojo puede ser objeto de **previsión y planificación previa** para evitar cualquier daño. Se trata del domicilio de estas personas en donde han depositado sus bienes por lo que la intervención debe hacerse cumpliendo una serie de garantías. La **elaboración de un protocolo de actuación y de una planificación previa** que regule la intervención de los agentes municipales y la derivación a los servicios sociales de urgencia, permitiría un mayor respeto de las garantías que existen en la actuación municipal.

MINORÍAS CULTURALES

El pueblo gitano es la minoría cultural que lleva más tiempo conviviendo en Europa. El Ararteko tiene una atención especial a estas personas por la **situación de discriminación** que sufren, lo que dificulta su inclusión social. Es importante que se pongan en marcha y cumplan las medidas previstas en cumplimiento de los compromisos asumidos por todas las instituciones, tanto europeas, como estatales y territoriales, como es el **II Plan para la promoción integral y participación social del Pueblo Gitano en el País Vasco**, con el fin de respetar sus derechos como minoría cultural.

El Ararteko ha intervenido principalmente ante las **dificultades de inscripción en el padrón** y de acceso a una vivienda. El acceso a un trabajo o a una vivienda es difícil para este colectivo, entre otras razones por la discriminación que sufren. Ello hace que tengan que acudir a los servicios sociales para poder cubrir las necesidades más básicas. El **rechazo vecinal** y las **dificultades de comunicación y comprensión sobre su realidad, necesidades y proyectos** siguen determinando la relación de las personas gitanas con las Administraciones Públicas y con la población.

Las quejas y actuaciones que afectan a la población gitana durante el año 2009 son las relativas a la **denegación de la inscripción en el padrón municipal**. Este año algunos ayuntamientos han aceptado las consideraciones del Ararteko y han inscrito a estas personas en el padrón municipal. También hemos intervenido en **procesos de rehabilitación de barrios**, como es el que se está llevando en Sestao y el que está previsto en Abanto y Zierbana (Barrio de Santa Juliana). Los procesos de rehabilitación son una oportunidad para mejorar las condiciones de los alojamientos de las personas gitanas, por lo que el Ararteko interviene señalando la conveniencia de atender la situación social y derechos de las personas residentes.





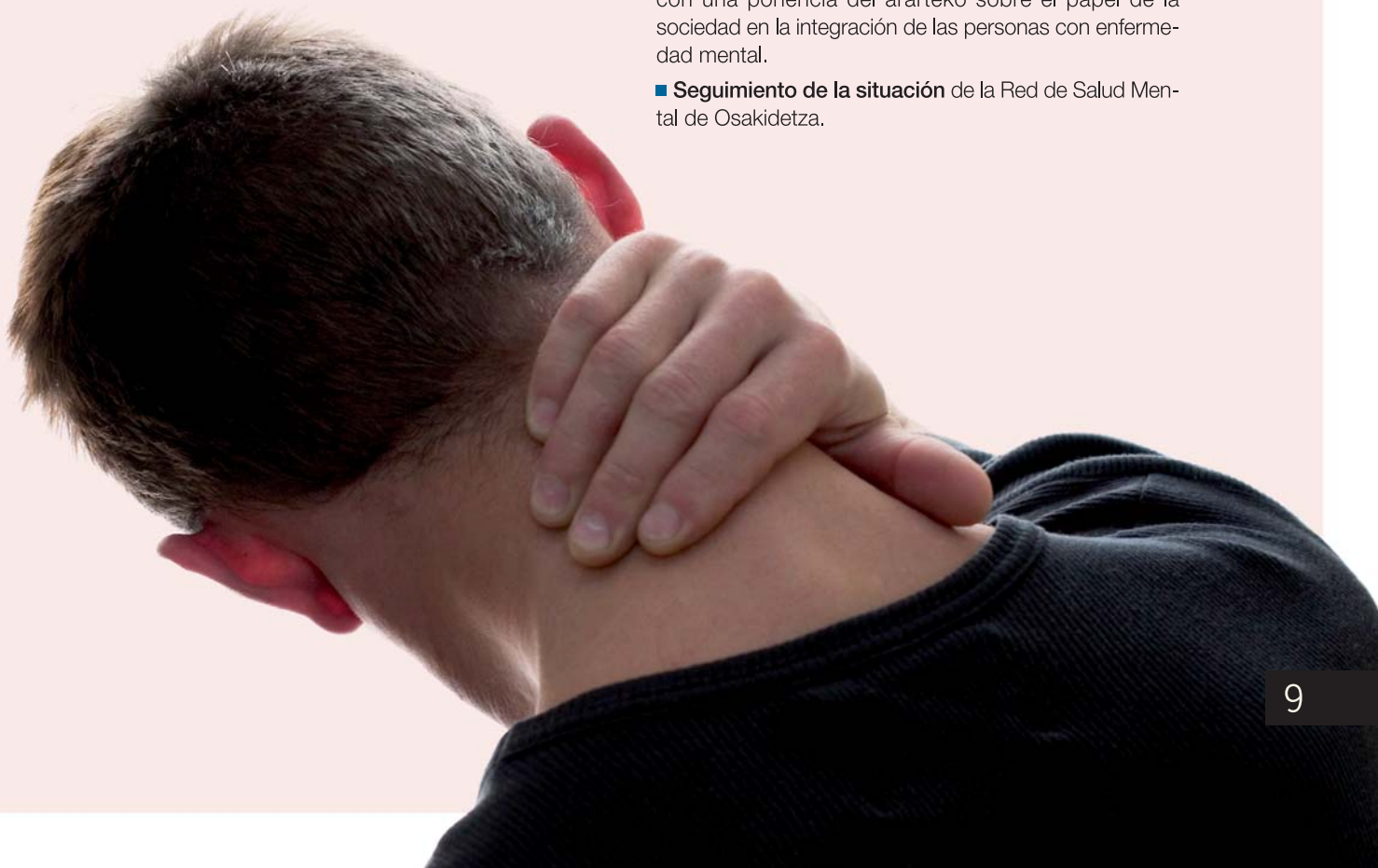
PERSONAS CON ENFERMEDAD CRÓNICA

Las personas afectadas por una enfermedad crónica presentan **necesidades específicas** que ineludiblemente deben ser atendidas por las administraciones públicas vascas. Al tratarse de enfermedades de larga duración y, por lo general, de progresión lenta, demandan mayoritariamente una atención basada en tratamientos o cuidados distintos de los curativos propiamente dichos, centrados más bien en una **perspectiva sociosanitaria**

que garantice la calidad de vida de estas personas, mediante el fomento de su autonomía y cuidado, la prevención del deterioro y la igualdad de trato y de oportunidades.

En 2009, la actuación del Ararteko dirigida a la promoción de los derechos de estas personas se ha centrado en los siguientes aspectos:

- Seguimiento del **desarrollo de la atención sociosanitaria** de las personas afectadas por una enfermedad crónica en la CAPV.
- Análisis de la propuesta sobre la estrategia en salud mental de la CAPV emitida por el **Consejo Asesor de Salud Mental de Euskadi**, órgano consultivo para el asesoramiento técnico en materia de salud mental.
- Elaboración del **estudio monográfico sobre la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia**. Se ha recabado la opinión de la Federación de Euskadi de Asociaciones de Familiares de Enfermos Psíquicos -FEDEAFES-, así como la de aquellas asociaciones que la forman (AVIFES, ASAFES, AGIFES y ASASAM) sobre el impacto y las consecuencias que la nueva ley está teniendo en las personas con enfermedad mental. Así mismo, hemos contado con las aportaciones de la Federación de Daño Cerebral Adquirido de Euskadi. La Oficina de Trabajo Social de la Red de Salud Mental de Álava-Osakidetza nos ha aportado información de gran interés sobre la aplicación de esta normativa en las personas con enfermedad mental atendidas en la Red de Salud Mental de Álava.
- Participación en unas **jornadas sobre enfermedad mental grave**, organizadas por el Hospital de Zamudio, con una ponencia del ararteko sobre el papel de la sociedad en la integración de las personas con enfermedad mental.
- **Seguimiento de la situación** de la Red de Salud Mental de Osakidetza.





PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La entrada en vigor, en mayo de 2008, de la **Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad** ha supuesto un cambio significativo en el tratamiento de la discapacidad. Desde el punto de vista jurídico, ha significado la superación del tratamiento o la manera de abordar la discapacidad desde la concepción del modelo rehabilitador a los modelos social y de la diversidad. Además, sitúa a la discapacidad en el ámbito de los **derechos humanos**. Es por ello que la labor del Ararteko en este ámbito debe ir dirigida a **velar por su efectivo cumplimiento** tanto sobre las actuaciones dirigidas por los poderes públicos, como formulando las propuestas necesarias, encaminadas a provocar los cambios precisos para su verdadera implementación en nuestro derecho interno.

A pesar de los avances que se han producido en nuestra sociedad constatamos que **aún queda mucho por hacer para lograr la plena igualdad**. En el ámbito de las políticas sociales, en ocasiones, resultan insalvables las barreras con las que se encuentran las personas con discapacidad para acceder a las **ayudas y prestaciones** demandadas, bien porque se dan situaciones que no están previstas en las normas, bien por la ausencia de recursos que garanticen una respuesta adecuada a las necesidades específicas que requieren.

La educación y la formación en igualdad de oportunidades es otro de los pilares fundamentales del sistema para que las personas con discapacidad puedan desarrollarse e integrarse en la sociedad de una manera plena y activa. No obstante, la realidad educativa en nuestra Comunidad Autónoma está aún lejos de alcanzar dicho objetivo debido a **numerosos obstáculos**: barreras arquitectónicas en los centros educativos; falta de personal o medidas de apoyo suficientes, etc...

También, en 2009 han sido muchas las quejas sobre la **falta de control municipal del cumplimiento de la normativa para la eliminación de barreras arquitectónicas** en la implantación de nuevas actividades en locales comerciales o en sus reformas.

IGUALDAD E INTEGRIDAD DE LAS MUJERES

La institución del Ararteko trabaja por la igualdad de mujeres y hombres, partiendo de la constatación de que en muchos ámbitos de nuestra sociedad sigue prevaleciendo una desigualdad material, pese a la generalización del reconocimiento formal del principio de igualdad por razón de sexo. Además, lamentablemente, muchas mujeres siguen siendo hoy en nuestra sociedad víctimas de la máxima conculcación de los derechos de las personas, la que resulta de la **violencia sexista**, que atenta contra la vida y la integridad física y moral de las mujeres.

En 2009 hemos intervenido con motivo de diversas quejas suscitadas por mujeres víctimas de violencia de género **en relación con el acceso a la vivienda**. Analizados estos casos creemos necesario que las administraciones públicas tramiten los expedientes en materia de vivienda que afecten a mujeres víctimas de violencia de género con carácter de urgencia, siempre y cuando concurra para la mujer solicitante una **situación de peligro o riesgo objetivo**.

En un contexto más general, también hemos detectado, **en relación con la acreditación de las mujeres víctimas de violencia de género**, la necesidad de intervenir ante las diferentes administraciones con objeto de evitar que, en el futuro, estas mujeres se vean obligadas a tener que explicar o dar a conocer ante el personal empleado público los hechos relativos a la situación de violencia vivida. Además, queremos destacar las **numerosas quejas tramitadas en materia de conciliación de la vida laboral y familiar**, de las que daremos cuenta en el apartado de actuaciones.



PERSONAS MAYORES

Las personas mayores son un **colectivo muy heterogéneo y cada vez más numeroso**. La **importante contribución de éstas a la sociedad**, así como el papel innegable que desempeñan en el cuidado y el apoyo familiares, deben verse reflejados en el **desarrollo de políticas que favorezcan su participación** y muestren la vejez como una etapa vital llena de potencialidades; políticas que reconozcan su contribución a la transformación



social y otorguen a las personas mayores el protagonismo y la capacidad de intervención social y de interlocución que merecen.

En 2009, **nuestra actuación se ha centrado en los siguientes aspectos:**

- Elaboración y publicación de un estudio sobre los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato.
- Análisis del impacto de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAAD). Para ello hemos contado con la participación del Consejo de Personas Mayores de Bizkaia; HARTU-ENAMAK; la Federación de Asociaciones de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Euskadi y la Asociación de Familias Cuidadoras de Personas Mayores Dependientes de Álava (ASCUDEAN).
- Seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco con el fin de conjugar la LAAD con el despliegue de la Ley de Servicios Sociales.
- Seguimiento del desarrollo de la atención sociosanitaria de las personas mayores.
- Intervenciones con motivo de conflictos generados por huelgas en residencias.

LESBIANAS, GAYS, TRANSEXUALES Y BISEXUALES

En esta área, el Ararteko trabaja por la igualdad y no discriminación de lesbianas, gays, bisexuales y personas transgénero o transexuales, controlando las **vulneraciones del derecho de igualdad y no discriminación** por razón de la orientación sexual o identidad de género, y promoviendo una cultura de apoyo de las instituciones públicas y de la sociedad vasca a los derechos de estas personas.

Durante el año 2009, hemos centrado nuestro esfuerzo en las personas transexuales, colectivo que, hasta la fecha, no había recibido una atención institucional específica. Así, hemos concluido el **informe extraordinario** titulado: "La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi".

Además, queremos destacar dos quejas vinculadas entre sí, que se referían a la **intervención quirúrgica de reasignación sexual** para las personas transexuales. En una de ellas se nos ha planteado la necesidad de que Osakidetza ofrezca dicha prestación, cuya asunción se había explicitado públicamente en diferentes ocasiones por la Consejería de Sanidad y Consumo. En la otra queja se denunciaba la posible **supresión de las ayudas** a intervenciones quirúrgicas realizadas fuera de la CAPV por parte del actual Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, y que hasta el presente año se financiaban por el Gobierno Vasco. También hemos tramitado una queja formulada por una asociación de transexuales denunciando la **falta de intimidad** en los vestuarios de algunas instalaciones deportivas municipales de Donostia. A algunas personas transexuales les resulta traumático y humillante compartir vestuario y duchas con otras personas, cuando aún no han concluido el proceso de reasignación sexual, lo que les lleva a la necesidad de cambiarse y ducharse en una cabina y ducha individual.





PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL GRAVE

La lucha contra la exclusión social requiere no sólo de un aumento de recursos y programas sociales sino de un **análisis y reflexión profunda sobre sus causas**, así como un compromiso serio que evite que haya dos poblaciones en una misma sociedad: una ejerciendo sus derechos y otra no. Las quejas que recibimos hacen referencia a la **necesidad de prestaciones sociales** y a las **dificultades para el acceso a las mismas**, por no cumplir, entre otros, los requisitos de disponer de un alojamiento independiente o por no estar inscritas en el padrón municipal. También tienen como motivo la denegación, suspensión o extinción de prestaciones. Además, este año hemos intervenido con relación a un rechazo vecinal a la ubicación de un recurso destinado a las personas sin hogar. Es importante que las Administraciones Públicas planifiquen la ubicación y lideren la puesta en marcha de recursos que pueden ser contestados socialmente, para **evitar la estigmatización del colectivo**.

En 2009 también hemos hecho un seguimiento del grado de cumplimiento de **dos informes extraordinarios**: el que afecta a las personas sin hogar, y el de las condiciones de trabajo del Tercer Sector de intervención social. Entre los problemas importantes que presentan las personas sin hogar está el de la necesidad de atención sanitaria en los programas y recursos que se ponen en marcha, por lo que es importante recordar la importancia del cumplimiento de las recomendaciones de otro informe: el de la atención sociosanitaria. Las personas en situación de exclusión social grave requieren de una **atención integral y continuada a sus necesidades para favorecer su incorporación social**. Es fundamental que las Administraciones e Instituciones Públicas colaboren, se coordinen y actúen de manera transversal para favorecer su incorporación social y evitar que aumente el número de personas en situación de exclusión social grave.

PERSONAS EN PRISIÓN

La **privación de libertad provoca desocialización** a las personas que la sufren y añade dificultades a sus posibilidades de acceso a la red normalizada de servicios sanitarios, educativos, de bienestar social y promoción laboral.

El Ararteko mantiene una estrecha relación con las entidades de iniciativa social que trabajan en la **promoción y reinserción de presos y presas**. Su testimonio es esencial para conocer la realidad de nuestras prisiones, que contrastamos con las quejas recibidas y con las conclusiones de nuestra interacción con la Administración Penitenciaria.

Las **gestiones directas** que, por motivos humanitarios, llevamos a cabo ante las direcciones de los centros penitenciarios, se han referido mayoritariamente a **traslados y sanciones**, en la medida en que afectarán a procesos consolidados de reinserción o a las posibilidades de que una familia permaneciera en contacto, ya sea por medio de las visitas, ya mediante la posibilidad de acceder a espacios comunes en el mismo entorno penitenciario.

También intervenimos ante la Administración Penitenciaria en relación con los **nuevos criterios relativos a los registros y cacheos** a las personas que acuden a las comunicaciones familiares con personas acusadas de determinados delitos. En ocasiones se han de someter a un "cacheo palpado" sin el cual la visita es denegada. Deben existir razones individuales y contrastadas, y no es suficiente la apelación genérica a razones de seguridad para condicionar la visita a un cacheo de este tipo.

Aunque las competencias en materia penitenciaria continúen sin ser transferidas, insistimos en que las administraciones vascas deben hacer todo lo posible por extender a estas personas los servicios que gestionan. Este año nos hemos centrado en la problemática de las **personas con enfermedades graves** o incurables, la atención a personas presas **drogodependientes**, la implicación social e institucional en el desarrollo de los **Trabajos en Beneficio de la Comunidad** y la **atención psiquiátrica** en las prisiones.





MENORES: UN COLECTIVO ESPECIALMENTE VULNERABLE

En 2009 no sólo se han cumplido los 20 años del Ararteko sino también del principal instrumento internacional de defensa de las personas menores de edad: la **Convención de Derechos de la Infancia**, aprobada por la ONU en 1989.

Esto ha sido un acicate más para que hayamos seguido dando prioridad a este sector de la población, especialmente vulnerable, mediante múltiples **iniciativas**:

- La elaboración de nuevos **informes extraordinarios e investigaciones** sobre la transmisión de valores a menores, el papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia, o la respuesta institucional a los menores extranjeros no acompañados.
- La elaboración y envío a los centros escolares de **nuevos materiales didácticos** para difundir los contenidos de la Convención y extender la cultura de los derechos.
- Las **visitas a centros y recursos de acogida** destinados a la atención de menores en desamparo o en graves situaciones de riesgo.
- La organización, en el marco de los cursos de verano de la UPV, de unas **Jornadas** centradas en el análisis de nuestro sistema de protección de la infancia.
- El seguimiento sobre algunas **situaciones de riesgo especialmente preocupantes**: adolescentes inmigrantes y sin apoyo familiar; atención a menores infractores; menores con graves problemas de salud mental; escolarización de alumnado con necesidades educativas especiales; situaciones de conflicto o acoso escolar...
- La relación y el **intercambio de experiencias** con otras defensorías de menores.
- El trabajo de **colaboración con las asociaciones que**

trabajan con la infancia o en la defensa de sus derechos.

- La **toma de postura pública ante determinados problemas y reacciones sociales**, por ejemplo, sobre recursos para adolescentes con problemas de conducta.
- Las **quejas y actuaciones de oficio**, sobre todo en materia de educación, protección, justicia juvenil y sanidad...

Especialmente destacable, por su trascendencia, por los datos que ofrece y los debates suscitados, es el **informe sobre transmisión de valores**. Tanto si tenemos en cuenta los valores esenciales en él analizados (aceptación de la diferencia; rechazo de la violencia; cuidado del medioambiente...) como por la amplia franja de edad estudiada (niños, niñas y adolescentes de entre 8 y 16 años).

VÍCTIMAS DE LOS GRUPOS TERRORISTAS

La principal actuación en 2009 ha sido la entrega al Parlamento Vasco del informe extraordinario sobre la **“Atención a las víctimas del terrorismo en Euskadi”**, que recoge un estudio de la institución desarrollado durante más de dos años en relación con la situación de las víctimas del terrorismo. El informe es muy ambicioso y aborda la cuestión desde distintas ópticas que se estructuran a través de los derechos de las víctimas reconocidos en la trascendental Ley 4/2008, de 19 de junio: **derecho de participación, dignidad, reparación moral, justicia, verdad y memoria**. Se analiza también el derecho a la reparación personal y material de las víctimas del terrorismo en materias como la salud, la educación, la vivienda, el empleo o la formación.

Resulta de interés, por ser el ámbito más cercano a las personas, un capítulo dedicado a la respuesta de los ayuntamientos vascos a la situación de las víctimas del terrorismo.

La gran novedad del informe es la existencia de un capítulo que aborda la **situación de las víctimas de amenazas y/o coacciones terroristas en Euskadi**, la llamada violencia de persecución, en el que se analizan las experiencias de victimación de personas pertenecientes a colectivos perseguidos: jueces, fiscales, guardias civiles, policías, ertzainas, funcionarios de prisiones, periodistas, representantes democráticos, militares o profesores. Se trata de **una realidad menos conocida pero igualmente terrible**.

Se plantean finalmente a las administraciones públicas unas recomendaciones dirigidas a dar una **mejor respuesta** a la situación de las víctimas de la violencia terrorista.

LAS DIPUTACIONES FORALES DEBEN TUTELAR Y PROTEGER A LOS MENORES EXTRANJEROS EN SITUACIÓN DE DESAMPARO

La situación de los menores extranjeros no acompañados (MENAS) ha sido objeto de numerosas intervenciones por parte del Ararteko. La consideración prioritaria a su condición de extranjeros frente a su condición de menores da lugar a **posiciones defensivas por parte de las Instituciones por temor a que un número importante de menores acudan a su territorio**. El número de menores que han sido tutelados por las tres diputaciones forales en el año 2009 no ha aumentado con el ritmo que lo había hecho anteriormente. Este dato es importante porque los factores pueden ser varios. **Las intervenciones que hemos realizado estaban relacionadas con:**

- Consecuencias de la **divergencia entre la edad** documental y la basada en pruebas médicas.
- **Vulneración de derechos** de los menores, como el derecho a la educación, a la defensa y a ser oído.
- Rechazos sociales a la **ubicación de centros** de protección de menores.
- Dificultad de **control de los traslados** de los MENAS entre las Comunidades Autónomas.
- Incumplimiento del deber de **asunción de tutelas** y de solicitar la autorización de residencia.
- **Limitaciones del acogimiento residencial** frente a otras figuras, como el acogimiento familiar.

Entre los problemas destaca el de la divergencia de edad entre la edad documental y la edad basada en pruebas médicas. Esto, junto a otras cuestiones como la **inexactitud de las pruebas de determinación de edad**, las dudas sobre la autenticidad de los pasaportes, la diversidad y los cambios de criterios de las tres fiscalías de la CAPV... han dado lugar a numerosas quejas frente a actuaciones de las tres diputaciones forales, al implicar el cese de la tutela o la no asunción de la tutela de chicos en situación de desamparo.



El Ararteko ha trasladado la necesidad de **protocolos de actuación ajustados a los derechos de los menores y que las pruebas para la determinación de la edad se hagan con las garantías adecuadas**. Esto ha afectado principalmente a Álava, que no ha asumido la tutela de los chicos con documentación acreditativa de que eran menores, y es obligación de las diputaciones forales tutelar y proteger a los menores extranjeros en situación de desamparo.



EL CENTRO OILUR EN DEBA

Una de las intervenciones del Ararteko ha sido la que analiza la **derivación de menores extranjeros tutelados por la Diputación Foral de Gipuzkoa al Centro Oilur en Deba** y la puesta en marcha del programa especializado para jóvenes con problemas de conducta.

En la Resolución que concluyó la actuación del Ararteko se analizó, entre otros, la **vulneración de los derechos de los menores**, en concreto a ser oídos y a la educación, y el cumplimiento de la normativa vigente en relación con la derivación de menores a un programa especializado.

También **se analizó la decisión de cesar la tutela a los menores que se habían fugado** y entendimos que las decisiones adoptadas hasta la fecha no habían sido las adecuadas. En las condiciones en las que se estaba gestionando el Centro no se respetaban los derechos de los menores ni se favorecía su proceso de integración social y laboral.

Además, este Centro no ha favorecido a mejorar la imagen del colectivo o a eliminar estereotipos. Uno de los problemas que tiene la atención a los menores extranjeros en Gipuzkoa es que **se ha generado una alarma social que no beneficia al proceso de integración social de estos chicos ni a la convivencia social**, lo que da lugar a debates políticos ajenos a los derechos de los menores.

El Centro se cerró a finales de 2009 y se ha previsto una adecuación del programa y de los objetivos, algo que valoramos positivamente.

LA INCIDENCIA DEL PLAN TERRITORIAL SECTORIAL DE LA ENERGÍA EÓLICA EN EL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA

Varias asociaciones de ecologistas nos mostraron su preocupación por la incidencia del Plan Territorial Sectorial (PTS) de la Energía Eólica de la CAPV en el Territorio Histórico de Álava, donde **está prevista la construcción de varios parques eólicos en Espacios Protegidos de la Red Natura 2000** como son Arkamo, Iturrieta y Cruz de Alda. Consideran que estas centrales eólicas causarán un impacto ecológico y una pérdida de biodiversidad de una dimensión de califican de crítica. Reivindicaban, por tanto, la **revisión del PTS** por considerar que es necesaria su adecuación y actualización y establecer nuevos emplazamientos en áreas de menor valor ambiental.

Comprobamos que, también, varias instituciones se habían dirigido al Gobierno Vasco solicitando la revisión del PTS, ya que entendían que desde su aprobación, hacía más de 6 años, había quedado desfasado, y **los emplazamientos propuestos hacía ya 10 años, resultaban incompatibles con los nuevos instrumentos y la normativa ambiental** aprobados con posterioridad.

En consecuencia, el Gobierno Vasco se ha comprometido a conseguir el máximo consenso y a compatibilizar dos objetivos ambientales prioritarios: el **desarrollo de una fuente de energía renovable** esencial para Euskadi y la **conservación de la biodiversidad** y, específicamente, los espacios naturales pertenecientes a la Red Natura 2000.

LA PRESTACIÓN PARA CUIDADOS FAMILIARES DEBE ALCANZAR TAMBIÉN A LOS MIEMBROS DE LAS COMUNIDADES RELIGIOSAS

Una persona, miembro de una comunidad religiosa, nos planteó que atendía en la misma comunidad, a otra que tenía reconocida la situación de dependencia. Quiso **acceder a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, derivada de la Ley de Dependencia**, pero no pudo porque entre ella y quien le cuidaba no había relación familiar, en el sentido civil del término. Este hecho le parecía injusto porque consideraba que la persona dependiente estaba siendo atendida en su "hogar" (en este caso, el convento) por quienes eran su "familia" (los miembros de la comunidad).

También nosotros consideramos que **esas comuni-**

dades presentan todos los elementos que caracterizan a una familia: convivencia continuada, ayuda y apoyo mutuos, son una única unidad económica, comparten los recursos existentes, se consideran familia y actúan como tal, etc. Por tanto, creemos que integran un entorno familiar, de manera que quien requiere cuidados los recibe del mismo. Ésta es, a su vez, la finalidad de la prestación, según la normativa que lo regula. Además, cuando esas comunidades son de clausura, no está permitida la entrada al centro de ninguna persona ajena al mismo. Esto hace que la persona dependiente no pueda acudir a ningún servicio externo (centro de día, residencia...) ni pueda ser cuidada en el convento por nadie ajeno a la comunidad, ni tan siquiera su propia familia civil.

Por todo ello, **el Ararteko apoya una interpretación amplia del concepto de familia, a efectos de esta prestación, que pueda comprender a las comunidades religiosas.** La Diputación Foral de Gipuzkoa revisó su regulación anterior, y aprobó una nueva norma que tiene en cuenta la particularidad de las comunidades religiosas y permite el acceso a la prestación "cuando los cuidados sean prestados por religiosos a otros miembros de su propia comunidad".



ITINERARIOS DENTRO DEL PARQUE DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN PÚBLICA

Han sido varias las quejas que hemos conocido en 2009 en las que personas adjudicatarias de viviendas protegidas planteaban la **necesidad de cambio de vivienda por incremento de los miembros de la unidad convivencial**.

Ante el nacimiento de hijos y dado que su vivienda sólo constaba de una habitación, los reclamantes habían requerido un cambio de vivienda a la administración. Sin embargo, el Departamento de Vivienda consideró que no podían acceder a las solicitudes porque la normativa reguladora de los "itinerarios dentro del parque de Vivienda de Protección Oficial" **únicamente contempla el derecho a un cambio cuando se trate de unidades convivenciales en las que no se cumpla la ratio de 15 m² útiles por persona**.

Pero el problema no era la dimensión sino la distribución de la vivienda. Lo cierto es que, con excepción de los casos de ratio inferior a 15 m² útiles por persona, **la administración no ha previsto que las necesidades de las personas beneficiarias de viviendas protegidas puedan variar**: una vivienda de características diferentes (en tamaño o distribución) o incluso ubicada en otro lugar de la CAPV, como si la composición y singularidades de la unidad familiar debieran permanecer inalterables.

En definitiva, se ha vuelto a poner de manifiesto la **deficiente regulación normativa de los llamados "itinerarios dentro del parque de Vivienda de Protección Oficial"** y la plena vigencia de la recomendación emitida por esta institución en el informe extraordinario sobre "Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV" por la que instábamos a las administraciones públicas vascas a que "adoptaran las medidas necesarias para que la gestión del parque de viviendas tenga en consideración la estructura cambiante de la unidad familiar".

PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL: LA MINA BODOVALLE EN GALLARTA

La Fundación Museo de la Minería del País Vasco proyectó la construcción de un **parque cultural de la minería**, que prevé la construcción de un nuevo edificio y un mirador desde el que se pueda admirar el **espectacular paisaje que ofrece la corta sobre la mina Bodovalle, en Gallarta**, con un desnivel de 250 metros de profundidad con un fondo situado a 38 metros por debajo del nivel del mar. La Fundación nos trasladó su preocupación ante las previsiones que afectan al futuro de esta explotación minera. La mina se encuentra en la actualidad cerrada. Los titulares de la explotación tienen previsto ejecutar un relleno parcial hasta una cota de 48 metros sobre el nivel del mar.

La Fundación cree que esa corta dispone de un **innegable interés cultural y paisajístico**. Por ese motivo se dirigió, en 2003, al Departamento de Cultura del Gobierno Vasco para solicitar la incorporación de este elemento al patrimonio cultural vasco como bien cultural calificado. En 2008 la Directora de Patrimonio Cultural le comunicó que se habían incoado los trabajos preliminares para estudiar la propuesta de declaración de bien de interés cultural. Sin embargo, no se ha producido la incoación del expediente. Por ello, solicitaron nuestra intervención, para que **se fije cuanto antes un régimen de protección** que impida actuaciones sobre la cota como el relleno que, a su juicio, resultaría contrario con la preservación del bien y desvirtuaría el proyecto de parque cultural de la minería.

El departamento de Cultura nos ha informado que, dada la complejidad, **es necesario un plazo de tiempo para concluir los estudios e informes pertinentes que sirvan para incoar el expediente de protección** a favor de la Corta de Bodovalle. Tras la conclusión está prevista la incoación del expediente de calificación.



HUMEDADES E INUNDACIONES EN VIVIENDAS Y GARAJES

Una comunidad de vecinos de Santurtzi nos planteó una queja porque padecían **humedades e inundaciones periódicas en sus viviendas y garajes**, como consecuencia del mal estado en el que se encontraba la red de alcantarillado en esa zona de la ciudad. Al parecer las alcantarillas estaban cegadas, no podían absorber el agua que bajaba por la pendiente y entraba en el bloque de viviendas. Este problema se agravaba en los momentos de fuertes lluvias.

Además, habían presentado **numerosas reclamaciones al Ayuntamiento de Santurtzi** y se habían reunido con responsables municipales para solicitar una solución al grave problema que padecían. Sin embargo, y a pesar de la voluntad de adoptar medidas, éstas no se llegaban a materializar y el problema se agravaba.

Nos pusimos en contacto con el Ayuntamiento para recabar información y **le instamos a que adoptase medidas para resolver el problema** que afectaba a esta comunidad de vecinos. En su respuesta el Ayuntamiento de Santurtzi indicó que las obras de urbanización del área donde se ubicaba esta comunidad no habían sido recepcionadas y que habían requerido en varias ocasiones a la empresa la ejecución y la subsanación de las deficiencias que presentaba la urbanización de la zona. Esta empresa había incumplido en varias ocasiones los requerimientos por lo que se habían acordado **actuaciones de disciplina urbanística**. La empresa, finalmente, había presentado un proyecto de reparación de las deficiencias, que se iba a materializar en breve.



© EITB



TRASLADOS EN AMBULANCIAS: CONSECUENCIAS DE LOS RETRASOS

El funcionamiento del transporte sanitario ha vuelto a ser objeto de quejas de usuarios habituales. En su mayor parte son traslados de pacientes que acuden periódicamente a centros hospitalarios y exponen que **la demora con la que a menudo llega el transporte les supone un retraso en llegar a las sesiones de rehabilitación e incluso su pérdida**.

Debido a que estamos ante un servicio que utiliza vías habituales de comunicación, las carreteras, no podemos obviar el hecho de que el servicio pueda verse inevitablemente afectado por las circunstancias que alteran el tráfico. Desde esa perspectiva, difícilmente se puede pretender que un servicio que está ligado a factores externos que pueden ser imprevisibles, como la densidad de tráfico, no sufra perjuicios por ello. Pero es razonable pretender que tales perjuicios no tengan su origen en el **incumplimiento de las condiciones establecidas** en el concierto suscrito para la prestación del servicio de ambulancias, o que se revisen las condiciones de concertación, si en ellas estuviese el problema.

Además de ese perjuicio, se ha planteado otro problema no siempre resuelto para estos pacientes: **el largo tiempo que deben esperar para su vuelta al domicilio** porque en ocasiones no tienen ambulancia asignada. Es necesario comprobar, por tanto, las causas de estos perjuicios, así como la posibilidad de que se tramite el transporte sanitario con asignación de vuelta al domicilio.

LA CONTRATACIÓN DE LOS PAYASOS PIRRITX ETA PORROTX

Una Asociación presentó una queja ante el Ararteko sobre la contratación de los payasos Pirritx eta Porrotx. Según nos explicaron, como consecuencia de una proposición del Grupo Municipal Popular presentada en sesión plenaria del Ayuntamiento de Bilbao, el alcalde, después de solicitar que se retirara la moción y que las áreas municipales afectadas estudiaran el asunto, realizó declaraciones públicas indicando que **los payasos no iban a ser contratados por el Ayuntamiento**, quedando sin efecto la contratación de una actuación que estaba prevista.

Los reclamantes consideraban que esta posición suponía una **actuación totalmente arbitraria** sin que tuviera amparo ni siquiera en la discrecionalidad administrativa.

Solicitada la información necesaria al Ayuntamiento y analizado el material y documentación aportada por los reclamantes, concluimos, y así se lo trasladamos al Ayuntamiento, que debe considerar exclusivamente los criterios que tengan que ver con el contenido propio de las propuestas artísticas de los profesionales y su currículum y que **no resulta admisible**

la exclusión de profesionales que cumplan los requisitos legales de posibles contrataciones públicas por las ideas, actuaciones y comportamientos como ciudadanos.

Sobre la dilatada trayectoria de los artistas en su trabajo con niños y niñas y de los contenidos de sus espectáculos, consideramos que **no existe menosprecio alguno a los derechos humanos en sus espectáculos** sino, por el contrario, la promoción de valores de respeto a los mismos.

LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

A lo largo del año hemos tramitado **numerosas quejas en materia de conciliación de la vida laboral y familiar.**

Concretamente, una de ellas nos planteaba la imposibilidad de percibir ayudas para la contratación de una persona que se hiciera cargo del cuidado de hijos o hijas menores, si a dicha persona le unía un **vínculo de parentesco** con la madre o padre de la criatura. La razón de esta prohibición se



reconducía al intento de **evitar falsas contrataciones de familiares** para percibir así las ayudas. En el caso concreto, se trataba de la hermana de la madre, que ésta consideraba la persona más adecuada para hacerse cargo del cuidado de su hija y poder así conciliar con mayor garantía y seguridad su trabajo con la buena atención a las necesidades de la menor.

Planteamos al Gobierno Vasco la importancia de que en esos casos se permitiera **probar el vínculo laboral mediante la acreditación de ciertos requisitos** que aseguren que no se trata de una contratación fraudulenta, como el **empadronamiento en un domicilio distinto al de la empleadora, el alta en la Seguridad Social, etc.**

La respuesta del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales fue **positiva** y, en adelante, admitirá dicha acreditación en contra de la presunción de fraude que hasta ahora pesaba sobre esta clase de contrataciones a familiares.

DIFICULTADES DE ALGUNAS PERSONAS PARA INSCRIBIRSE EN EL PADRÓN

El Ararteko intervino con motivo de la **denegación de la inscripción en el padrón municipal a una familia gitana en el Barrio de La Arboleda**. Los motivos alegados eran la existencia de causas policiales y el rechazo vecinal. La decisión de adjudicar una vivienda en régimen de arrendamiento había dado lugar a un **rechazo vecinal**.

Intentamos buscar una salida a la situación de conflicto entre las Administraciones implicadas (hubo varias convocatorias de reunión) y nos reunimos con vecinos de La Arboleda que nos trasladaron la **alarma social** que existía y el **miedo a que la convivencia y la seguridad ciudadana se deterioraran**. Analizamos el proceso de realojo seguido y la actuación del Ayuntamiento de Valle de Trápaga. El Gobierno Vasco había adjudicado una vivienda por el procedimiento de excepción, previsto en la normativa, a una familia. Esta familia se encontraba sin vivienda tras la declaración de ruina urbanística de la vivienda en la que residían en el municipio de Sestao.

Entre las cuestiones importantes que se analizaron está el **principio de responsabilidad político institucional**, el **derecho a la protección de datos**, el **régimen de inscripción en el padrón municipal** y la existencia de derecho o **facultad para elegir si una persona puede ser vecina o no de un determinado barrio o municipio**. En este sentido, los vecinos tienen derecho a ser escuchados y a participar proponiendo las medidas la mejora



de la convivencia pero no pueden impedir que una familia viva en el barrio. Las únicas limitaciones al derecho a la libre elección del domicilio son las derivadas del derecho a la propiedad privada y del uso del suelo de acuerdo con el interés general.

Por último, la alarma y el temor de los vecinos/as de un deterioro de la convivencia debe ser atendida sin vulnerar el ordenamiento jurídico. **El rechazo vecinal dio lugar a sucesos muy graves por lo que se abrieron diligencias penales.**

OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE RECOGIDA DE ANIMALES ABANDONADOS

Hemos recibido algunas quejas que plantean la falta de actuación de las administraciones ante sucesos producidos por algunos **animales sueltos o abandonados**. La cuestión se centra en el necesario control que debe exigirse a la administración competente sobre los animales que deambulan libres o abandonados por los términos municipales.

La **Ley sobre Protección de Animales** recoge la



competencia municipal para la inspección y control del cumplimiento de las obligaciones de los poseedores de animales. Esta ley prohíbe el abandono de los animales, es decir, animales que no lleven identificación del origen y del propietario y no vayan acompañados por persona alguna.

El procedimiento de actuación en estos casos establece que, **previa denuncia o conocimiento por medios propios, los animales deben ser recogidos por los servicios municipales o forales**, y ser conducidos a los lugares habilitados al efecto. Por tanto, las administraciones municipales tienen obligación de prestar el servicio público de recogida de animales abandonados dentro de su municipio. **Este servicio evita que existan animales abandonados** y desatendidos en nuestras calles y establece un sistema de identificación mediante microchip para poder contactar con sus propietarios.

ATENCIÓN INSTITUCIONAL A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO EN EUSKADI



© ETB

El objeto de este informe es la victimación terrorista producida y que se está produciendo en Euskadi, y la atención institucional a las víctimas. Se refiere a **todas las víctimas de los grupos terroristas que han operado u operan en el País Vasco**, aunque ETA tiene un protagonismo especial en el informe por ser la autora de la gran mayoría de los asesinatos que ha habido y por ser el único grupo terrorista en activo. En cualquier caso, se ha tratado de evitar solapamientos con la Dirección de Atención a las Víctimas del Terrorismo, a quien el Parlamento le encargó la elaboración de un informe "sobre la realidad de las víctimas del terrorismo practicado por los grupos incontrolados, de extrema derecha y el GAL".

El informe refleja una realidad terrible resultado de las acciones vulneradoras de la vida y de los demás derechos fundamentales de las personas por parte de los grupos terroristas que han actuado en Euskadi: ETAm, ETApM, GAL, BVE, GAE, Comandos Autónomos Anticapitalistas, Triple A etc.: cerca de 1.000 personas asesinadas y la situación de sus familiares, amigos y compañeros, de unas 16.000 personas heridas, de miles de personas que han tenido que exiliarse de Euskadi para evitar la amenaza terrorista o una segunda victimación y de unas 42.000 personas que se calcula sufren en este momento amenazas, extorsiones o coacciones de ETA.

En la actualidad existen **actuaciones y políticas públicas dirigidas a las víctimas del terrorismo**. Por lo que respecta a las administraciones públicas vascas, la base de la mayor parte de ellas la constituye la extensa y prolija Proposición No de Ley del Parlamento Vasco del 25 de junio de 2003 sobre medidas para paliar la situación de las víctimas del terrorismo, aprobada por unanimidad de todos los grupos que participaron en la votación.

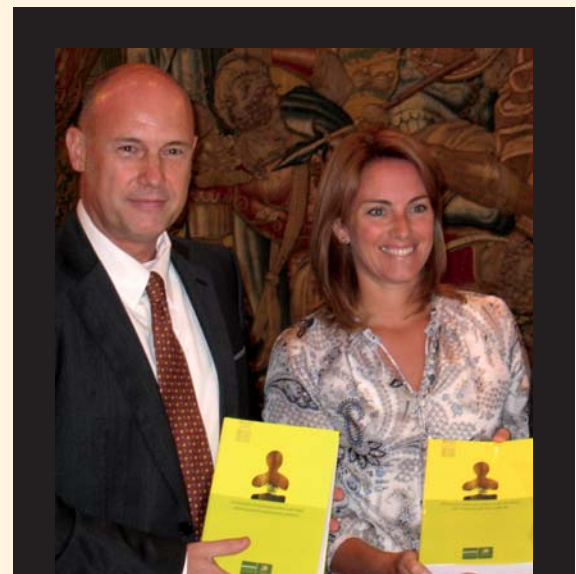
La citada proposición no de ley del Parlamento Vasco ha sido, obviamente, uno de los presupuestos que se han empleado en el informe para analizar las actuaciones públicas. El propio legislativo vasco ha llevado a cabo una encomiable y fructífera labor de desarrollo de la mencionada resolución parlamentaria, adoptando una considerable batería de iniciativas relacionadas con las víctimas del terrorismo.

Adquiere una particular relevancia la aprobación de la Ley de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo por unanimidad de todos los grupos parlamentarios presentes el 19 de junio de 2008. Su mayor virtud es que las víctimas se conviertan en sujetos de derecho. Asimismo, la tríada verdad, memoria y justicia reivindicada por las víctimas se convierte en derechos contemplados por la citada Ley.

Las víctimas de todos los grupos terroristas que han operado en la Comunidad Autónoma del País Vasco o continúan con su actividad criminal encuentran, de esta manera, una respuesta institucional óptima pues proviene del Parlamento Vasco mediante una ley aprobada por EAJ-PNV, PSE-EE, PP, Aralar, EA y EB.

La normativa internacional contempla una serie de **principios mínimos e interrelacionados** de reconocimiento de las víctimas del terrorismo, que se recogen en el informe y que, en buena medida, se han incorporado a la normativa estatal y autonómica.

La respuesta institucional a las víctimas del terrorismo en el ámbito local es fundamental para la **deslegitimación social y política del terrorismo**. Existe un número de ayuntamientos vascos, no muy numeroso, pero activo y comprometido con las víctimas. Por el contrario, son muchos los municipios vascos, en los tres Territorios Históricos, en los que no se ha adoptado ninguna medida a favor de las víctimas, incluso en algunos en los que se han producido atentados mortales.



El Ararteko con la presidenta del Parlamento Vasco Arantxa Quiroga



informe extraordinario

cimiento de sus derechos a la verdad, a la memoria y a la justicia con una dimensión pública no meramente individual.

Una de las más graves vulneraciones de derechos es la que se produce sobre las víctimas de amenazas y/o coacciones terroristas en Euskadi, la llamada **violencia de persecución**.

Es constatable que la acción terrorista tiene consecuencias en ámbitos como la salud, la vivienda, el empleo o la educación. El derecho a obtener ayuda psicológica y a poder elegir el profesional que le atienda resulta fundamental para la víctima.

La Ley 4/2008 prevé también la reparación de los daños materiales causados por las acciones terroristas en viviendas, esta-

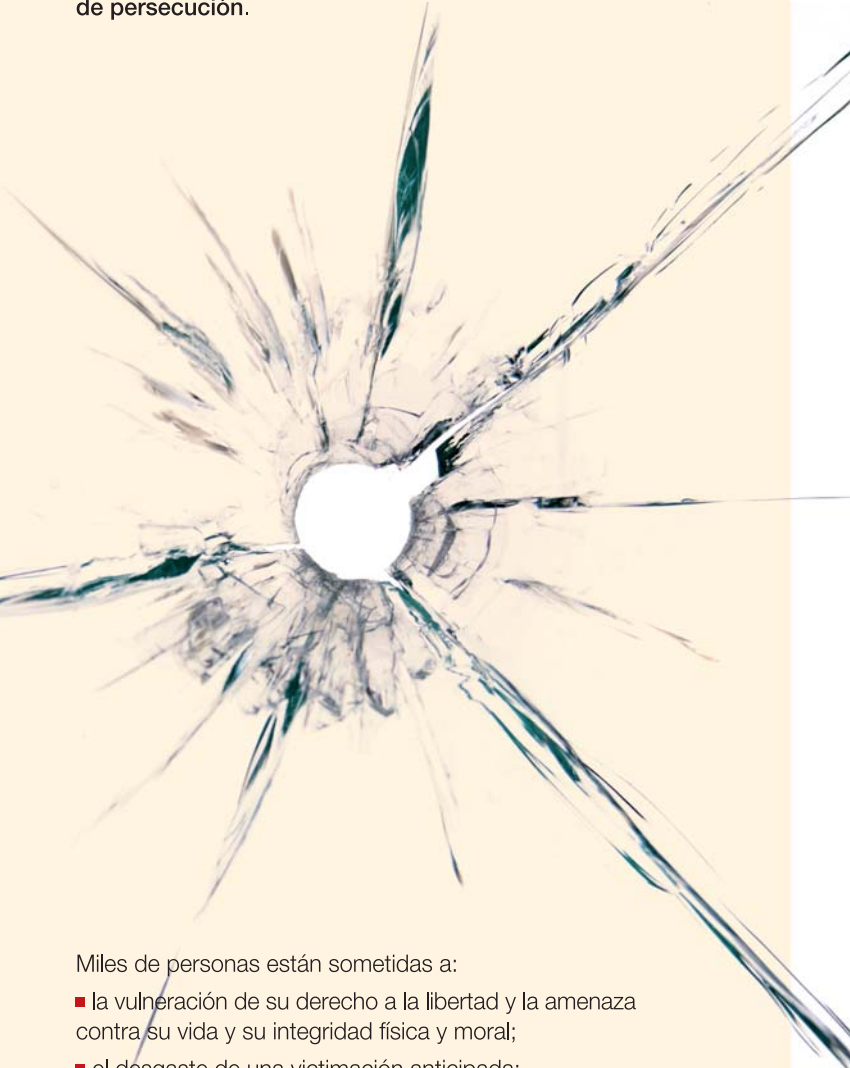
comerciales e industriales o sedes de partidos políticos y sindicatos. Existe una previsión de atención preferente a las víctimas del terrorismo en la adjudicación de viviendas de protección pública.

Se ha constatado, por otra parte, que las personas afectadas por un acto terrorista encuentran dificultades para acceder a un empleo o para conservar el que tenían.

Los medios de comunicación y las instancias educativas son **agentes fundamentales en la deslegitimación del terrorismo** y el informe dedica a estas cuestiones un capítulo. En él se reproduce una parte de otro informe extraordinario, éste sobre los valores de los menores de edad de Euskadi, ante cuestiones significativas en materia de derechos humanos y las vías de adquisición de esos valores. Destaca, de entre la abundante información extraída de un cuestionario extenso trabajado con escolares vascos de ESO, que **siete de cada diez adolescentes se muestran contrarios a la actividad terrorista de ETA**, aunque casi un 15% no la rechaza o la justifica y otro 14% se muestra indiferente o no se manifiesta.

El informe da voz a las víctimas, a través de las asociaciones y entidades en las que se agrupan muchas de ellas, y a través de sus peticiones y opiniones van aflorando las **necesidades** que las políticas públicas deberían atender.

Debe subrayarse que las políticas en relación con las víctimas no pueden identificarse únicamente como políticas meramente asistenciales. Las víctimas desean el recono-



Miles de personas están sometidas a:

- la vulneración de su derecho a la libertad y la amenaza contra su vida y su integridad física y moral;
- el desgaste de una victimación anticipada;
- la imposibilidad de recuperar el tiempo de su vida, sometidas a la violencia de persecución;
- la repercusión en todas las facetas de su vida, en particular, en su vida familiar.

Las personas sometidas a coacciones y amenazas terroristas reivindican una protección de calidad, un reconocimiento a través de medidas de atención pública y una prevención mediante la concienciación social y el apoyo institucional.



LA TRANSMISIÓN DE VALORES A MENORES



Este informe analiza, principalmente, **hasta qué punto las personas menores de edad de la CAPV asumen o no una serie de valores básicos**, así como la fuerza o incidencia que tienen los diferentes agentes sociales en la transmisión o construcción de dichos valores. Se hace especial énfasis en una serie de **valores clave**: la aceptación de la diferencia, en función del sexo, el origen, la etnia, la discapacidad o la orientación sexual; el rechazo o aceptación de la violencia terrorista; el respeto y cuidado del medio ambiente...

En cuanto a los **agentes de socialización o de transmisión de valores** se han estudiado los clásicos (entorno familiar, entorno escolar, grupo de iguales) pero también otros que cada vez tienen una mayor fuerza, como los medios de comunicación o las nuevas tecnologías. Se han analizado **tres grupos de edad**, más de 1.800 escolares, que se corresponden con tres etapas educativas: 2º ciclo de Primaria; 3º ciclo de Primaria y ESO.

Pero además, podemos decir que estamos ante varios informes por la cantidad y **diversidad de la información** que se recoge.

Desde una perspectiva global podemos destacar las siguientes cuestiones:

1) LA INTOLERANCIA A LA DIFERENCIA

El respeto a todas las personas y la tolerancia a la diferencia ha querido ser la cuestión central de este informe, que muestra que los grados de tolerancia e intolerancia varían. Todavía hoy, a pesar de los pasos que se hayan podido dar, **siguen apreciándose notables muestras de intolerancia en forma de sexismo, racismo, xenofobia u homofobia.**

2) LA EXTENSIÓN DE ALGUNAS CONDUCTAS O COMPORTAMIENTOS POCO RESPETUOSOS CON LOS DERECHOS

Nos referimos, por ejemplo, a la **aceptación social o al**

uso extendido del castigo físico (la bofetada) o a la aceptación y uso de la violencia como una forma de resolver los conflictos, tanto entre la convivencia entre iguales como en los problemas sociales o políticos.

3) ALGUNAS EVOLUCIONES NEGATIVAS CON LA EDAD

Lo lógico sería esperar que a mayor edad, mayor asentamiento de valores esenciales, mayor respeto... El informe muestra que **no siempre es así.**

4) LA EXISTENCIA DE FAMILIAS QUE NO CUMPLEN CON SU FUNCIÓN EDUCADORA

Si algo muestra este informe con absoluta claridad es **el peso que la familia tiene en la transmisión de valores**, un peso **no igualado por ningún otro agente social.** De ahí que resulte muy preocupante comprobar que bastantes familias no cumplen, por diferentes motivos, con su función educadora.





5) LOS USOS ABUSIVOS O PERNICIOSOS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El uso y abuso de las TIC (televisión, videojuegos, Internet, teléfono móvil) por parte de los menores son claramente perniciosos para su desarrollo: utilización durante tiempos excesivos; sin apenas control parental; prácticas de riesgo (dar datos personales, quedar con desconocidos,...); consumos de videojuegos sexistas o violentos...

6) EL LIMITADO PAPEL QUE LE CORRESPONDE EN ESTO A LA ESCUELA

Todos los datos muestran que el papel de la escuela en la transmisión de valores es limitado, lo cual no quiere decir que no tenga su importancia. Esto, en sí mismo, no sería un dato preocupante sino una constatación. Lo preocupante es que, siendo esto así, sigamos descargando sobre ella toda la tarea de educar y descuidemos nuestra atención sobre otros agentes, tanto o más importantes que ella, como la familia o las nuevas tecnologías y medios de comunicación.

7) LA EXTENSIÓN Y PESO DE DETERMINADOS CONTRAVALORES

Las personas expertas utilizan la acertada denominación de contravalores para referirse a aquellas ideas y actitudes que resultan nocivas para la cultura de respeto a los derechos humanos y que generan comportamientos de vulneración de los derechos de los demás.

Nos preocupan especialmente los contravalores que justifican o toleran el uso de la violencia en diferentes ámbitos, ya sea entre iguales, contra madres y padres, contra los profesores y profesoras o para la consecución de objetivos políticos. Por lo que respecta a esta última cuestión, la encuesta que se realizó en el ámbito escolar vasco (cuyos resultados se recogieron también en el informe sobre víctimas del terrorismo, presentado antes que éste) refleja, como hemos dicho anteriormente, que una minoría significativa de los adolescentes vascos no rechazan la violencia terrorista. De acuerdo con las respuestas de los propios adolescentes, la transmisión de estos apoyos se efectúa fundamentalmente en el entorno familiar; los amigos tienen también una gran importancia.

También debemos constatar con preocupación la existencia, aunque sean minoritarias, de actitudes no respetuosas con los derechos humanos en relación con otras cuestiones relacionadas con la violencia terrorista, como son la tortura y los malos tratos y los derechos de los presos. Se constata, igualmente, en el informe el peso que tienen contravalores como el **sexismo**, la **xenofobia**, la **gitanofobia** y la **homofobia**, así como la gran extensión entre los niños, niñas y adolescentes

de los valores asociados al **materialismo** y al **éxito socio-profesional** en los términos que proyectan algunos programas televisivos.

Además de estos elementos de preocupación, **podemos destacar también en este informe muchos elementos positivos. Por ejemplo:**

- El alto grado de satisfacción que los/las menores muestran, en general, respecto a su familia, el profesorado, los amigos y amigas...
- El alto grado de apoyo que manifiestan a las víctimas del terrorismo.
- La existencia de una conciencia medioambiental bastante extendida.
- La solidaridad ante determinadas situaciones de vulnerabilidad (discapacidad).
- Y, en general, la alta proporción de quienes se sitúan en posiciones respetuosas con los derechos de las personas o mantienen actitudes de apertura y aceptación ante la diferencia. Casi siempre son mayoría frente a los intolerantes.



Iñigo Lamarca, Arantxa Quiroga y Julia Hernández

El informe concluye con 20 recomendaciones ordenadas en función de a quién van dirigidas:

- Las que afectan al conjunto de la sociedad y a sus instituciones
- En relación con las familias
- Dirigidas a los medios de comunicación
- Relativas a las nuevas tecnologías
- Dirigidas al sistema educativo
- Y una sobre el necesario seguimiento de la evolución de los valores

Creemos que queda así más clara la responsabilidad de toda la sociedad, de sus instituciones y de cada uno de los agentes sociales más directamente implicados en la transmisión y construcción de valores en las nuevas generaciones.



© COLITA FOTOGRAFIA

LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS TRANSGÉNERO Y TRANSEXUALES EN EUSKADI

Las personas transgénero y las transexuales merecen todo nuestro respeto y apoyo. La dura experiencia de quien no se siente identificado o identificada con el sexo biológico de nacimiento ha de ser comprendida por nuestra sociedad. La información y el conocimiento son herramientas indispensables para **superar los prejuicios y poner fin a la discriminación que padecen estas personas**. Su especial vulnerabilidad nos ha motivado a elaborar este informe con el objetivo de **favorecer la igualdad** y remover los obstáculos con que se encuentran las personas transgénero y transexuales en el ejercicio de sus derechos.

Hemos podido comprobar que la transexualidad y el transgénero son **fenómenos desconocidos por la sociedad**. A menudo se identifica a las personas transgénero y transexuales con estereotipos negativos y se las relaciona principalmente con el mundo del espectáculo o la marginación. Sin embargo, la realidad nos muestra que esto no es así. Lo que sí comparten todas estas personas es la vivencia de su identidad de género al margen de los cánones que nuestra sociedad marca. En el caso de las personas **transexuales**, la persona pretende vivir y desarrollarse en el sexo que no le ha sido asignado biológicamente: nacida biológicamente mujer se siente hombre y desea vivir como

tal, o viceversa. La persona **transgénero**, por el contrario, puede identificarse con ambos sexos a la vez o no hacerlo con ninguno de ellos. Esa especial circunstancia suele venir acompañada de un **profundo sufrimiento que se ve agravado por la incomprensión y el rechazo social**. En definitiva, se trata de personas que reclaman una respuesta social y sanitaria específica.



El Ararteko con la presidenta del Parlamento Vasco Arantxa Quiroga



Es mucho el camino que se ha recorrido desde que en 1979 se despenalizara la transexualidad. Aún así queda mucho camino por recorrer para que las personas transgénero y transexuales ejerzan de manera efectiva sus derechos fundamentales, especialmente **el derecho a la igualdad y a la no discriminación y el derecho a la salud.**

En este informe conocemos los testimonios de las personas transgénero y transexuales, lo cual **nos permite acercarnos a su realidad**, a sus vivencias. Conocemos cuándo surgen las primeras sensaciones sobre esa discrepancia entre el sexo biológico y aquel al que sienten que pertenecen; cómo viven en la infancia, la adolescencia, la juventud, y la madurez esta experiencia, casi siempre dolorosa; qué respuesta encuentran en la sociedad antes y después de expresar todo esto; cómo son conscientes de lo que realmente les pasa; cómo reaccionan las familias, amistades y entorno laboral... Se abordan también las necesidades principales de estas personas y la respuesta que la sociedad y las administraciones públicas ofrecen. Detectamos que **su principal necesidad es la de recibir un trato respetuoso, igualitario y no discriminatorio, y alcanzar una integración social adecuada.** Para la satisfacción de estas necesidades es especialmente importante la adecuación de los datos registrales a su verdadera identidad y la adecuada respuesta sanitaria.

Sobre los **cambios legales**, la Ley 3/2007 permite realizar una rectificación registral de la mención relativa al sexo y el correspondiente cambio de nombre propio. En el informe se analizan los principales problemas que las personas están encontrando en la aplicación de esta normativa. Si bien uno de los grandes avances de esta ley es el no incluir como requisito para la modificación registral que la persona haya sido intervenida quirúrgicamente con el

fin de la reasignación sexual, se exige un tratamiento médico de dos años (salvo alguna excepción relativa a la salud y la edad) que deja fuera a todas aquellas personas transexuales y transgénero que no desean someterse a tratamientos médicos y a quienes por el efecto del tratamiento hormonal, en un período mucho más corto, consiguen adecuar plenamente su aspecto al del sexo sentido.

Sobre la cuestión relativa a la **atención sanitaria**, se analiza la respuesta que Osakidetza viene dando a las necesidades terapéuticas de estas personas en el proceso de adecuación de su cuerpo. Se analizan las prestaciones ofrecidas por la sanidad pública en la CAPV y, en concreto, las dispensadas por la Unidad de Diagnóstico y Tratamiento de los Trastornos de la Identidad de Género del Hospital de Cruces de acuerdo con su protocolo. De este análisis se concluye que es preciso **adoptar las medidas que permitan que la prestación sanitaria relativa al tratamiento integral de reasignación sexual se realice en igualdad de condiciones respecto a las demás prestaciones** financiadas por el sistema sanitario público de la CAPV, en tanto no se hayan materializado las actuaciones previstas por el Departamento de Sanidad para dar una respuesta integral a las necesidades terapéuticas de estas personas.

Como en informes anteriores, la institución del Ararteko, tras conocer la realidad, las necesidades y reivindicaciones de estas personas, y la respuesta que ofrece la sociedad y las administraciones públicas vascas, emite una serie de propuestas: un total de **27 recomendaciones** en materia de sensibilización social, información a la ciudadanía, prevención de la exclusión y discriminación en los ámbitos educativo y laboral, adecuación de infraestructuras administrativas y servicios de atención, atención social y sanitaria, participación social de las personas transexuales y transgénero o sobre adecuación del marco jurídico para ampliar su protección.



SOBRE LA NECESIDAD DE DAR PRIORIDAD A LA INSTALACIÓN DE ASCENSORES FRENTE A LAS RAMPAS Y ESCALERAS MECÁNICAS

La **Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad** entró en vigor en mayo de 2008. Los Estados que se han adherido a la misma se han comprometido a la adopción y a la aplicación de las políticas, leyes y medidas administrativas necesarias para hacer efectivos los derechos reconocidos en la Convención y derogar las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad. En materia de accesibilidad, esto significa que **la Convención obliga a los Estados a la identificación y a la eliminación de obstáculos y barreras de acceso** para que las personas con discapacidad puedan acceder a su entorno físico, a los medios de transporte, a las instalaciones y servicios públicos y, a las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Dentro de nuestro ámbito autonómico, la Ley para la promoción de la accesibilidad recoge las medidas que se deben adoptar para **garantizar la accesibilidad al medio físico y a la comunicación a todas las personas de nuestra Comunidad** y, de una manera especial, las medidas de acción positiva encaminadas a favorecer la integración de aquellas personas que por razones diversas presentan algún tipo de limitación, que las sitúan en condiciones de desigualdad social. Esta ley obliga a los poderes públicos a **promover la utilización de las ayudas técnicas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas**, garantizando “la accesibilidad del entorno urbano, de los espacios públicos, de los edificios, de los medios de transporte y de los sistemas de comunicación para su uso y disfrute de forma autónoma por todas las personas y en particular por aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación o cualquier otra limitación psíquica o sensorial, de carácter temporal o permanente.”



Desde el año 2004 la institución del Ararteko viene reclamando de las administraciones públicas, y en especial de los ayuntamientos, un análisis en profundidad de las distintas alternativas para instalar soluciones técnicas para resolver los problemas de accesibilidad de los entornos urbanos. A este respecto, insistimos en la necesidad de **primar aquellas instalaciones que puedan ser utilizadas por toda la ciudadanía en condiciones de igualdad, con el fin de hacer efectivo los principios de la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas que presenten una discapacidad**. En este sentido, han sido numerosas las quejas que hemos recibido denunciando la instalación de escaleras mecánicas, rampas y tapices rodantes como medida para solventar los obstáculos existentes.

Siempre hemos partido de la premisa de que **las escaleras mecánicas resultan ser instalaciones que no solucionan los problemas de accesibilidad de las personas con movilidad reducida**. Quedan excluidas de su uso tanto las personas usuarias de sillas de ruedas, como las personas mayores o las que llevan cochecitos de bebé. También las rampas mecánicas suponen un importante obstáculo para las personas con movilidad reducida, ya que en la mayoría de los casos no podrían ser utilizadas de manera autónoma por las personas con discapacidad.



Han sido muchos los municipios de la CAPV que han solucionado los problemas de comunicación entre las distintas zonas de la localidad instalando ascensores o plataformas de elevación, lo que posibilita con su uso la accesibilidad de todas las personas, además de que **resuelven los problemas de movilidad vertical en ambos sentidos, ascendente y descendente**. Los ascensores, frente a otro tipo de soluciones previstas, tienen unas virtualidades que los otros elementos cuestionados no disponen: pueden ser utilizados por toda la población; permiten la movilidad vertical en ambos sentidos; el coste económico es muy inferior al de las rampas o escaleras mecánicas; los gastos en su instalación así como en el mantenimiento son también considerablemente inferiores; se garantiza un mejor funcionamiento y resultan ser elementos técnicos más seguros.

Pero **hay ayuntamientos que han primado la instalación de una rampa o escalera mecánica frente a la instalación de un ascensor**. Con la ayuda de las Asociaciones de Personas con Discapacidad Física, hemos visitado algunas ubicaciones con el fin de valorar, en la medida de lo posible, la idoneidad de las medidas propuestas. En todas las visitas constatamos que era viable la instalación de ascensores para salvar los problemas de accesibilidad. Sin embargo, los ayuntamientos habían optado por la instalación de escaleras o rampas mecánicas con importantes pendientes y en un único sentido. Además, los itinerarios alternativos previstos para las personas con movilidad reducida seguían siendo recorridos sumamente largos y con pendientes. Ante nuestras observaciones algunos ayuntamientos han considerado oportuno modificar los proyectos iniciales, otros se han resistido a rectificarlos y otros más han estimado desproporcionado la paralización de las obras ya iniciadas.



Creemos que **un entorno accesible se constituye en un pilar fundamental para lograr una sociedad basada en la igualdad de derechos** ya que dota de autonomía a la ciudadanía y le facilita los medios necesarios para desarrollar una vida social y económica plenamente activa. Por ello, para garantizar un entorno urbano accesible, siempre y cuando ello sea posible, será precisa la instalación de ascensores como solución técnica. **La instalación de rampas o escaleras mecánicas no responde al principio de accesibilidad universal** ni cumple con la finalidad que persigue la Ley para la promoción de la accesibilidad, ya que no garantizan el pleno desarrollo de las personas con movilidad reducida en dicho medio físico.

El Ararteko considera que, para garantizar la accesibilidad al medio físico a todas las personas en condiciones de igualdad, **los poderes públicos deben promover las actuaciones que resulten necesarias para el efectivo cumplimiento de lo previsto en la normativa vigente**. Por tanto, sobre todo los ayuntamientos deben realizar un esfuerzo para dar prioridad a la instalación de ascensores en los entornos urbanos para contribuir, así, a mejorar las condiciones de vida de las personas con movilidad reducida y hacer efectivo su derecho a no ser discriminados.



LA RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA GARANTÍA DE LA ACCESIBILIDAD IDIOMÁTICA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, COMO FORMA DE FACILITAR A LA POBLACIÓN INMIGRANTE EL PLENO EJERCICIO DE SUS DERECHOS

Algunas personas inmigrantes que desconocen los idiomas oficiales de nuestra Comunidad Autónoma tienen **dificultades a la hora de acceder y comunicarse con total libertad con los Servicios Públicos** y dependen de otras personas, lo cual puede mermar el contenido del mensaje y su libertad de expresión.

Las iniciativas puestas en marcha por los poderes públicos para atender estas necesidades adolecen en ocasiones, según las quejas que hemos recibido, de cierto grado de improvisación. Esto pone en riesgo la confidencialidad, la fidelidad lingüística y la sensibilidad cultural necesarias para **que las personas inmigrantes tengan garantizado el pleno ejercicio de sus derechos**.

La UPV trabaja desde hace tiempo para acercarnos experiencias y reflexiones llevadas a cabo en el ámbito de la Unión Europea, adaptándolas a nuestro contexto. Estas investigaciones destacan la **necesidad de introducir una dimensión social en la labor de traducción e interpretación**. Por eso, la Administración debe trabajar en esa línea y facilitar, también, los medios

en el control de los tres factores que determinan fundamentalmente su calidad: una correcta selección del personal, el ajuste de su labor de unos criterios éticos y profesionales y un adecuado sistema de evaluación de sus resultados.

Por todo ello, **el Ararteko recomienda al Gobierno Vasco que disponga las medidas necesarias para impulsar la creación de una red de intérpretes que preste sus servicios a las administraciones públicas en su relación con personas usuarias inmigrantes que desconozcan los idiomas oficiales de la CAV**. Dicha red debería concebirse de modo que incorpore los criterios de la interpretación social a su diseño, su ejecución y al seguimiento y control de su calidad.

Recomendamos también a EUEDEL que aplique esos mismos criterios a la implementación y al seguimiento del sistema de interpretación que se habilite para facilitar la accesibilidad idiomática, por parte de la población inmigrante, a los servicios de bienestar social en el ámbito de la administración local.



necesarios para que el personal de los Servicios Públicos asuma un enfoque multicultural. Además, una vez adjudicado el servicio, para que éste sea eficaz y de calidad, la Administración debería **habilitar los mecanismos para evaluar y hacer un seguimiento de los problemas que vayan surgiendo**. Por otra parte, los criterios mínimos profesionales con los que se presten los servicios de traducción e interpretación no pueden quedar en manos exclusivamente de las empresas adjudicatarias, sino que la Administración debe jugar un papel activo

LOS RIESGOS DE LA APELACIÓN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVA: NECESIDAD DE MEJORAR LA INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS Y DE PONDERAR LOS HONORARIOS PROFESIONALES RECLAMADOS COMO COSTAS POR LA ADMINISTRACIÓN

Osakidetza exigió 31.290,50 € en concepto de costas procesales a una joven que, tras ser intervenida quirúrgicamente a raíz de un accidente, le había reclamado una indemnización de 1.200.000 € por la parálisis que padecía como secuela. Tras perder en primera instancia, había recurrido ante el Tribunal Superior de Justicia, que falló nuevamente en su contra y le condenó a **abonar**



© David González (Keitani)

las costas de la apelación, entre las que se incluía la cantidad presentada por la Administración como honorarios de su defensa jurídica. Nos planteaba el mismo problema que, cada vez con mayor frecuencia, hacen llegar al Ararteko otros **usuarios de la Administración de Justicia, que protestan porque tales honorarios les parecen desproporcionadamente altos.**

Y es que la Administración, acaso buscando un efecto ejemplarizante y disuasorio, repercute en ocasiones por tal concepto unos importes calculados exclusivamente en función de la indemnización reclamada, a pesar de que su defensa letrada, al haber corrido a cargo de sus propios servicios jurídicos, no haya supuesto gasto adicional alguno para ella. En ocasiones, además, **los reclamantes no habían sido informados por sus abogados** del riesgo de condena en costas, ni siquiera les habían comunicado que debían abonarlas, con lo cual no sólo no habían tenido conocimiento de la deuda hasta que era demasiado tarde para impugnarla, sino que su impago había dado lugar a intereses y recargos. **El Ararteko ha considerado necesario intervenir proponiendo la introducción, por parte de todos los operadores jurídicos implicados,**

de criterios de racionalidad que redunden en un mejor servicio de Justicia, así como en beneficio de los derechos de sus usuarios y usuarias.

Por un lado, hemos recomendado al Consejo Vasco de la Abogacía que transmita a los abogados y abogadas que, ante la proliferación de demandas por responsabilidad patrimonial de la Administración, **es necesario asegurarse de que sus clientes son conscientes del riesgo de recurrir en apelación una eventual sentencia desestimatoria en primera instancia, y en particular del riesgo de condena en costas.**

Por otro lado, nos hemos dirigido a las administraciones vascas, para hacerles ver que tales honorarios, cuando se calculan simplemente en función de la indemnización demandada, pueden llegar a resultar tan exagerados como ésta. Les hemos recomendado, en consecuencia, que la cantidad así obtenida sea ponderada en todos los casos por medio del conjunto de criterios que establece la jurisprudencia para valorar su adecuación a derecho, y que incluyen la reparación del gasto efectivamente realizado, la evitación de exceso de litigiosidad, la complejidad del asunto y la mayor o menor relevancia o dificultad que haya tenido, en esa segunda instancia, la labor profesional que la minuta reclamada vendría a retribuir.



20 ANIVERSARIO DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO

El día 17 de junio se celebró en el Museo Artium de Vitoria-Gasteiz un acto institucional para conmemorar el 20 aniversario del Ararteko.

Al acto asistieron **numerosas autoridades**, entre ellas, el lehendakari, la presidenta del Parlamento, el delegado del Gobierno, los diputados generales de Álava y Gipuzkoa, los presidentes de las Juntas Generales de Álava y Gipuzkoa, los presidentes de las Audiencias Provinciales de Álava y Gipuzkoa, el defensor del pueblo estatal y defensores autonómicos, parlamentarios, alcaldes de varias localidades vascas, representantes de partidos políticos...

Entre los 400 asistentes, también había **representantes de asociaciones** que trabajan en diferentes ámbitos y con las que el Ararteko mantiene una estrecha relación: Unicef, Asociación Iniciativa Gitana, Fekoor, Once, Asociación de Lucha contra el SIDA, Emaus, Fundación



Lantegi batuak, Asociación de ayuda al preso, Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer, Asociación contra la anorexia y la bulimia, Asociación de residentes afroamericanos, Federación de Asociaciones de daño cerebral adquirido de Euskadi (ATECE), etc.





otras actividades

En el transcurso del acto, el Ararteko dijo que **"las democracias ganan en calidad y en eficacia si cuentan con una Defensoría del Pueblo"**. Iñigo Lamarca deseó que "consigamos aportar a la cultura universal valores que fundamenten y fomenten la paz, el respeto a la dignidad de todas las personas, a su libertad y a sus derechos, la fraternidad y la solidaridad entre los seres humanos, así como políticas públicas que erradiquen la pobreza, el sufrimiento, la exclusión, la marginalidad, la discriminación y la desigualdad".

Tras la proyección de un breve vídeo **"Ararteko-20 años trabajando para ti"**, donde se recogieron las voces de algunos representantes del mundo social y asociativo del País Vasco sobre el trabajo y la trayectoria del Ararteko, **se realizó un reconocimiento público a las personas que, a lo largo de estos 20 años, han sido las máximas responsables de la institución: Juan San Martín, Xabier Markiegi y Mertxe Agúndez.** Como muestra de ese agradecimiento a la labor realizada, a cada una de ellas, y en el caso de Juan San Martín



a su viuda **M^a Paz Ibeas**, se les hizo entrega de una original obra del artista Judas Arrieta. El reconocimiento se hizo extensivo a los adjuntos **Jesús M^a Arteaga** y **Julia Hernández**, así como a todas y cada una de las personas que han trabajado o trabajan en el Ararteko.

En la parte más lúdica destacó la actuación de la compañía Kukai Dantza que ofreció un fragmento de HNUY ILLA con música de Iñaki Salvador, el graffiti que realizó, en directo, la artista Eva Mena y un mural que recogía las fotografías de la mayoría de las personas asistentes, que pudieron firmar o plasmar en él los mensajes que quisieron.

La celebración estuvo amenizada por el grupo de música cubana Guararey y el grupo de jazz Robin Cooper Trío.



Xabier Markiegi e Iñigo Lamarca con Enrique Múgica y defensores del pueblo de otras comunidades autónomas

27.000 QUEJAS TRAMITADAS Y MILES DE CONSULTAS

El Ararteko es el alto comisionado del Parlamento Vasco para la defensa de los derechos de las personas en relación con las actuaciones y políticas públicas de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La institución del Ararteko fue creada y regulada por la ley del Ararteko 3/1985, de 27 de febrero, del Parlamento Vasco. **El día 8 de marzo de 2009 se cumplieron 20 años desde que Juan San Martín tomase posesión del cargo como primer Ararteko de la CAPV.** Desde entonces, la institución ha venido trabajando por y para la ciudadanía.

A lo largo de estos años se han tramitado cerca de 27.000 quejas y se han atendido miles de consultas. Además se han llevado a cabo numerosas iniciativas dirigidas a impulsar la sensibilización y la conciencia sobre los derechos humanos. El Ararteko también realiza diagnósticos sobre las políticas públicas de las administraciones vascas, mediante la elaboración de informes extraordinarios o monográficos, y formula recomendaciones para que estas políticas mejoren.

Asimismo, efectúa visitas de inspección a centros y dependencias que prestan servicios a la ciudadanía, mantiene relaciones periódicas con asociaciones y entidades que trabajan en diferentes ámbitos de la realidad social y participa en numerosos actos y foros, todo ello con objeto de que las políticas públicas y las actuaciones de las administraciones evolucionen y mejoren constantemente en el sentido de prestar servicios de calidad, de **garantizar el ejercicio de los derechos**, y de **combatir y eliminar las desigualdades, discriminación, precariedad y exclusión sociales.**

Con el objetivo de mejorar las políticas sociales y la democracia, a lo largo de estos años también ha elaborado y presentado numerosos **informes extraordinarios** y ha concedido **becas de investigación.**

Extender una cultura de los derechos entre la infancia y la adolescencia es una tarea de gran trascendencia, y al mismo tiempo, de enorme dificultad. Por ello, una de las líneas de actuación del Ararteko en relación con las personas menores consiste en divulgar sus derechos y también en **extender entre la infancia una cultura de respeto a todos los derechos humanos:** los suyos y los de otras personas. Intenta, también, extender esa cultura de respeto de los derechos humanos organizando cursos de verano junto a la Universidad del País Vasco y foros de reflexión y participación ciudadana.



Iñigo Lamarca y Julia Hernández

20
urte años

Zuretzat lanean
Trabajando para ti



otras actividades

JORNADAS SOBRE “LOS RETOS DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EN UNA DEMOCRACIA AVANZADA”

Este ciclo de conferencias que se celebró en el Palacio Euskalduna de Bilbao, tenía como objetivo **estimular el debate y la reflexión** sobre los retos a los que se enfrentan actualmente las políticas públicas en una coyuntura de sociedad cambiante. A través de los diversos puntos de vista de los expertos invitados se exploraron posibles caminos para la mejora de la democracia y la garantía de la defensa de los derechos de toda la ciudadanía.

Durante estas cuatro jornadas **cerca de una treintena de especialistas en cada materia** tomaron la palabra, entre ellos: Javier de Lucas (catedrático de Filosofía del Derecho de la Universidad de Valencia y presidente de CEAR), Federico Mayor Zaragoza (presidente de la Fundación para una Cultura de Paz y ex director general de la UNESCO), Vicenç Navarro (director del Observatorio Social de España) y José Antonio Pastor Ridruejo (catedrático emérito de Derecho Internacional de la Universidad Complutense de Madrid y ex juez del Tribunal Europeo de Derechos Humanos).



El diputado general de Gipuzkoa firma en el panel fotográfico creado con motivo del evento



El ararteko con el alcalde de Bilbao Iñaki Azkuna

PUNTOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL ARARTEKO EN DEPENDENCIAS PÚBLICAS

El Ararteko puso en marcha una **campaña informativa** que consistió en la colocación de unos puntos de información en diversas dependencias públicas. Éstos se materializaron en un soporte llamativo, similar a una escultura confeccionada en cartón-piedra, que contiene folletos con **información de interés sobre la institución del Ararteko** (qué es, qué hace, cuándo acudir, cómo presentar una queja...) y ejemplares de la revista anual.

En una primera fase, dichos puntos de información se colocaron en cada ayuntamiento de la CAPV, en lugares visibles y frecuentados por el público en general. En una segunda fase los soportes informativos se enviarán a dependencias de las tres Diputaciones Forales y del Gobierno Vasco.



PUBLICACIONES

- El **Informe al Parlamento Vasco**, que recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el año anterior.
- Informe extraordinario **“Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi”**.
- Informe extraordinario **“La transmisión de valores a menores”**.
- Informe extraordinario **“La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi”**.



Cartel Derechos Humanos 2009



Julia Hernández, Arantxa Quiroga e Iñigo Lamarca

- **“Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato”**. Trabajo de investigación impulsado por el Ararteko y realizado por Patxi Leturia y Nerea Etxaniz. Este trabajo analiza una realidad poco conocida y que exige intervenciones múltiples: sensibilización social, formación de profesionales, concien-

ciación de las personas sobre sus propios derechos, prevención... El progresivo envejecimiento de la población, el consecuente incremento de necesidades derivadas del mismo, así como de recursos para su atención y protección, hace necesaria una reflexión estratégica sobre la adecuación de todos los campos del conocimiento, políticas y organización social a una realidad y a un colectivo que progresivamente va a llegar a superar la cuarta parte de la población.

El enfoque de este trabajo intenta explicar que la estrategia más eficaz de prevenir el trato inadecuado a las personas mayores es el “empoderamiento” de las mismas y de sus familiares, especialmente cuando pueden no estar capacitadas para ejercer sus derechos y defenderse.

- Con motivo de la celebración del **20 Aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN)**, el Consejo de Europa, en el marco del programa “Construir una Europa para y con los niños”, elaboró unos materiales orientados a descubrir los derechos de la Infancia y Adolescencia en un lenguaje entendible y con un formato agradable para estos colectivos.

Coincidiendo con el 20 aniversario de la institución del Ararteko, nos sumamos a la campaña editando estos materiales destinados a ser utilizados en actividades de sensibilización y formación en los centros escolares. Los materiales se enviaron a todos los centros educativos de la CAPV.





Iñigo Lamarca toma posesión de su cargo



© DEIA

ÍÑIGO LAMARCA REELEGIDO ARARTEKO POR EL PARLAMENTO VASCO

El día 8 de octubre, el Parlamento Vasco designó a Iñigo Lamarca ararteko de la Comunidad Autónoma del País Vasco, reeligiéndole por un período de 5 años.

Lamarca, que contó con el apoyo de una amplia mayoría de los parlamentarios, se convertía así en **el primer ararteko que es reeligido en la historia de esta institución**. Tomó posesión del cargo ante el Pleno del Parlamento Vasco el día 15 de octubre.

Fue designado ararteko por primera vez el 18 de junio de 2004. Durante estos cinco años su trabajo al frente de la institución se ha basado en los siguientes ejes: modernización de la institución, mayor calidad y eficacia de los servicios que presta; dar a conocer más y mejor la institución ante la ciudadanía, estrechar las relaciones con las organizaciones sociales y abrir el campo de

actuaciones del Ararteko, profundizando y ampliando su trabajo en el campo del **conocimiento de la realidad social**, sobre todo la relativa a las personas y colectivos más necesitados, y del **diagnóstico de las políticas públicas**.

Iñigo Lamarca es licenciado en Derecho por la Universidad del País Vasco. Fue profesor de Derecho Constitucional en la Facultad de Derecho de la UPV y realizó varios trabajos de investigación en el campo del derecho autonómico y, en especial, sobre los territorios históricos vascos. En 1994 se incorporó a la plaza de letrado de las Juntas Generales de Gipuzkoa. **Lamarca se ha destacado por su trabajo en la defensa de los derechos de las personas de orientación homosexual y de identidad transexual.**

JULIA HERNÁNDEZ REELEGIDA COMO ADJUNTA AL ARARTEKO

A propuesta del ararteko, **Julia Hernández tomó posesión del cargo como adjunta al ararteko de la CAPV** ante la presidenta del Parlamento Vasco.

La adjunta al ararteko es **licenciada en Derecho por la Universidad de Salamanca y en Criminología por la Universidad del País Vasco**. Además es integrante de la Red de Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman y miembro supernumerario de la Comisión de Álava de la Real Sociedad Bascongada de Amigos del País.

En junio del año 2004 ocupó, por primera vez, el cargo de adjunta tras ser designada por el ararteko Iñigo Lamarca con la aprobación del Parlamento Vasco.



Julia Hernández toma posesión de su cargo

JORNADAS Y ACTOS

■ El ararteko y la adjunta asistieron en Estocolmo a los actos conmemorativos del **200 aniversario de la creación del Ombudsman Parlamentario de Suecia**. Durante más de un siglo la institución del Defensor del Pueblo parlamentario de Suecia fue la única de este tipo en el mundo. En la actualidad, los defensores del pueblo contribuyen a velar por los principios del Estado de Derecho y por el respeto de los derechos humanos en más de 120 países. Para celebrar este bicentenario tuvo lugar, también en Estocolmo, la **IX Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman**.

■ El ararteko Iñigo Lamarca y la adjunta Julia Hernández asistieron al **XIV Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)** que se celebró en Madrid. La FIO es la reunión iberoamericana de defensa y protección de los derechos de los ciudadanos. Su principal objetivo es constituir un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la figura del Ombudsman. Además, la Red de Mujeres celebró un **seminario sobre la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual y laboral**.

■ El ararteko Iñigo Lamarca formó parte de una delegación de defensores y defensoras del pueblo que visitaron Marruecos para **conocer de cerca la realidad de los menores en situación de desprotección**, así como los recursos institucionales y sociales de atención a estos menores. Además, dentro de las **Jornadas sobre la protección del menor en España y Marruecos** que organizó la Fundación Tres Culturas en colaboración con la Universidad Pablo de Olavide, el ararteko participó en Sevilla en una mesa redonda sobre la protección del menor en España.

■ El ararteko participó en Sevilla en una mesa redonda sobre Infancia en riesgo de exclusión social dentro del marco del **XIX Congreso de Pediatría Social**.

■ En Santiago de Compostela tuvo lugar la **Escuela de Verano sobre Educación, Derechos Humanos y Ciudadanía** organizada por la Fundación Cultura de Paz que preside el ex-director general de la UNESCO Federico Mayor Zaragoza. En el marco de este curso, el ararteko ofreció una conferencia titulada **La educación en valores democráticos de los niños, niñas y adolescentes**. La Fundación Cultura de Paz tiene por objetivo contribuir a la construcción y consolidación de una cultura de paz por medio de la reflexión, la investigación, la educación y la acción sobre el terreno.



Delegación de defensores en su visita a Marruecos

■ El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano organizó el **Foro de Debate sobre la violencia sexista Zornotza Hitz**. Junto con el ararteko tomaron parte en este debate un total de 42 personas, con el objetivo de poner sobre la mesa distintos puntos de vista sobre esta problemática y sobre cómo mejorar la prevención.

■ El ararteko ofreció una **conferencia en el FORUM EUROPA Tribuna Euskadi** celebrado en Bilbao y presentado por el presidente de Petronor Josu Jon Imaz. El FORUM EUROPA es un desayuno informativo, híbrido entre una conferencia y una rueda de prensa al que asisten destacados empresarios, políticos y líderes de opinión.





El ararteko ofreció una conferencia en Sabadell

■ Con motivo de la conmemoración del **Día Internacional de los Derechos Humanos** el ararteko Iñigo Lamarca visitó Sabadell, donde participó en varias actividades junto con el alcalde y el síndic municipal de greuges. Entre los actos, tuvo lugar uno, denominado **Todos los Jóvenes con los Derechos Humanos**, en el que participaron jóvenes de varios institutos de Sabadell. A continuación, el ararteko ofreció una conferencia titulada **La igualdad desigual de las minorías**.

■ Con motivo de la celebración del Día Internacional del Euskara, el Patronato Municipal de Euskera y la Oficina San Sebastián 2016 organizaron una iniciativa llamada **MINTZODROMO** con el objetivo de **impulsar el uso del euskara en la calle**. Iñigo Lamarca participó en esta actividad que consistió en reunir alrededor de una mesa a personas que están aprendiendo euskara con personas que ya lo hablan para charlar sobre temas de interés general.

CURSOS DE VERANO

La institución del Ararteko, en colaboración con la UPV/EHU, organizó en julio, en el palacio Miramar de Donostia-San Sebastián, una jornada sobre **“Los sistemas de protección de la infancia y sus retos”**.

Los menores de edad, niños, niñas y adolescentes son personas particularmente vulnerables, que precisan una atención y protección de especial intensidad para que sus derechos e intereses estén debidamente salvaguardados. La institución del Ararteko, trabaja desde su Área del Menor, para que las políticas de las administraciones públicas vascas sean lo más eficaces posibles.

El curso organizado por el Ararteko pretendía abordar el tema de la **protección de la infancia** en su sentido más amplio, es decir, no limitado estrictamente al sistema de protección, que, obviamente, también se trató. El análisis y la reflexión sobre la protección de la infancia se hizo desde diferentes perspectivas, fundamentalmente desde la **jurídica**, la **sociológica** y la **educativa**, con intervenciones tanto generales o más académicas como otras centradas en ciertos campos de actuación, más ligadas a la experiencia de trabajo directo en el sector: la intervención comunitaria, el acogimiento familiar, el acogimiento residencial.



Iñigo Lamarca en el Mintzodromo

■ La Casa de Cultura de Loiola-Donostia acogió la exposición **“Donostia... desde dentro”**, con obras realizadas por los internos de los talleres del Centro Penitenciario de Martutene. Esta exposición, a cuya inauguración asistió el ararteko, se encuadra dentro del proyecto que el **Instituto Vasco de Inserción Social y Victimología IRESGI** desarrolla en este centro penitenciario. Sus objetivos son, entre otros, sensibilizar a la sociedad de la situación en la que viven las personas presas, contribuir a la ruptura del aislamiento de la prisión respecto a su medio comunitario y desarrollar actividades que faciliten la inserción laboral y social.

■ Iñigo Lamarca participó en Donostia en la clausura de unas **jornadas organizadas por GEHITU** (asociación de lesbianas, gays, transexuales y bisexuales del País Vasco) sobre **el derecho al asilo de las personas perseguidas por su orientación homosexual o su identidad transexual**. Durante las jornadas, destacó la conferencia de Renato Sabbadini, co-secretario general de la ILGA, la asociación internacional de lesbianas, gays, transexuales y bisexuales que integra a 672 asociaciones de todo el mundo.

■ En Bilbao se celebraron unas **Jornadas sobre Enfermedad Mental Grave** organizadas por el Hospital de Zamudio, donde el ararteko presentó una ponencia sobre el papel de la sociedad en la integración de las personas con enfermedad mental grave. Las jornadas estuvieron centradas en el área de la rehabilitación psicosocial y asistencia a las personas que padecen enfermedades mentales graves de curso crónico como la esquizofrenia.

■ El ararteko participó en Vitoria-Gasteiz, en la inauguración del seminario **La protección jurídica y social de los menores extranjeros no acompañados (MENAS) en Euskadi**, organizado por Save the Children. Tras la apertura de la jornada, el coordinador del área de meno-



Julia Hernández en las jornadas de ACABE

res del Ararteko Fermín Barceló ofreció una ponencia titulada **"Entrada y tutela"**.

■ La adjunta al ararteko Julia Hernández participó en Bilbao en unas jornadas sobre **"La regulación emocional en los trastornos alimentarios"** organizadas por la Asociación contra la Anorexia y Bulimia de Bizkaia (ACABE).

■ Julia Hernández ofreció una conferencia sobre el maltrato a mayores, dentro de las III Jornadas en Urgencias Sociales que, bajo el título **Malos tratos y tutelaje en personas mayores y dependientes**, tuvieron lugar en la universidad de Deusto de Donostia.

JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO



Defensores y defensoras del pueblo

En octubre tuvieron lugar en Sevilla las **XXIV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo**, un foro de intercambio de experiencias e ideas donde se debaten y se ponen en común aspectos vinculados al funcionamiento y objetivos de estas instituciones.

Este año el objeto de las Jornadas se centró en **el análisis del valor de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)**. Su capacidad de expansión e influencia ha acuñado el término de la "Sociedad de la Información y del Conocimiento" para hacer referencia a la importancia que ostenta en nuestro sistema económico y cultural la creación, distribución y uso de la información. A la vez, las TIC se han transformado en una herramienta para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y hoy **resultan imprescindibles para la incorporación a la vida social y económica**. Toda limitación en su acceso y utilización condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos y la plena participación social.

Iñigo Lamarca encabezó, junto a la adjunta Julia Hernández, la delegación del Ararteko que participó en diversas reuniones y mesas redondas sobre temas como los derechos de la ciudadanía relativos al acceso y utilización de las TIC, usuarios y retos que plantean las nuevas tecnologías o la ciudadanía y administración electrónica.

En el transcurso de las Jornadas se celebró, también, un **Foro de Derechos Ciudadanos sobre Menores y Nuevas Tecnologías** en el que intervinieron varios niños y jóvenes, algunos de ellos por videoconferencia desde diferentes Comunidades Autónomas.

VISITAS DE ESCOLARES

Como viene siendo habitual, la institución del Ararteko ha colaborado un año más con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del **Informativo Gasteitzxo**. Se trata de una actividad en la que alumnos y alumnas de distintos centros educativos de la capital alavesa visitan la sede del Ararteko y, convirtiéndose en periodistas, **recopilan datos e informaciones relacionadas con la actividad de la institución** para elaborar, posteriormente, un programa de radio, de televisión o un periódico.

ENTREGA DE PREMIOS DEL IV CONCURSO DE TRABAJOS ESCOLARES

El ararteko y la adjunta entregaron en Vitoria-Gasteiz los premios del **IV Concurso de trabajos escolares "Nuestros derechos"**. La comisión encargada de analizar los trabajos valoró los dos proyectos premiados como ejemplos de buenas prácticas y de utilización de recursos (sesiones de tutoría, Internet,...) que todos los centros educativos tienen a su alcance:

- **Premio en Educación Primaria:** concedido a **Gainzuri ikastetxea de Urretxu**. Este centro presentó un programa de trabajo sistemático, a lo largo de todo el curso y en todos los niveles (desde los 2 a los 12 años), en materia de derechos humanos.
- **Premio de Educación Secundaria:** concedido al **IES Artaza-Romo de Leioa**. El trabajo y los materiales presentados por este colegio se desarrollaron en inglés, en la asignatura Sociedad, Cultura y Religión, ofertada dentro del Proyecto de Estudios Plurilingües.

Todos los centros escolares que tomaron parte en el concurso recibieron un certificado de participación.



¿NECESITAS DEFENDER TUS DERECHOS?

ACUDE A LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO

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

¿QUÉ ES?

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

¿QUÉ HACEMOS?

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

¿CUÁNDO SE DEBE ACUDIR?

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

¿CUÁNDO NO HAY QUE ACUDIR?

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

¿CÓMO PRESENTAR LAS QUEJAS?

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

¿DÓNDE ACUDIR?

Oficinas de atención directa

En Álava

Prado, 9 • 01005 Vitoria - Gasteiz
Tel.: 945 13 51 18 • Fax: 945 13 51 02

En Bizkaia

Edificio Albia. San Vicente, 8 - Planta 11
48001 Bilbao
Tel.: 944 23 44 09

En Gipuzkoa

Avda. de la Libertad, 26 - 4º
20004 Donostia - San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88

Si necesitas más información, llámanos