



PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2009 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y SOLICITUDES CIUDADANAS DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 26 de mayo de 2010

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

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

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

Como saben, en octubre del pasado año 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, y realicé cambios organizativos en la institución en los últimos meses del año que se han materializado en un nuevo Reglamento Orgánico de la institución del Ararteko (publicado en el BOPV el día 24 de marzo de 2010) y se han determinado unos objetivos programáticos para este segundo mandato (presentados el 8 de marzo de 2010) que persiguen varias finalidades, entre ellas:

- Consolidar y agilizar, mediante el uso de las tecnologías de la información, el trabajo que se realiza día a día en defensa de los derechos de las personas.
- Crear la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, área que hasta entonces y pese al magnífico trabajo que se desarrollaba en la misma no tenía una presencia singularizada del resto.
- Introducir la mejora continua y la implantación de buenas prácticas como requerimiento del trabajo del Ararteko y de las diversas administraciones de la Comunidad Autónoma.
- Potenciar la interacción y colaboración del Ararteko con la ciudadanía y con las organizaciones y redes sociales, porque queremos contribuir modestamente a ser un agente de cambio social y de profundización democrática.





Constituye para mí un reto formidable seguir trabajando al frente de esta institución en la que tanto creemos quienes formamos parte de ella por su papel de garantía de derechos de las personas y por la función –no suficientemente conocida– de mediación entre la ciudadanía y sus organizaciones sociales y las administraciones públicas, ya que no buscamos tanto emitir recomendaciones a las administraciones, sino, por encima de todo, resolver los problemas concretos que se nos presentan todos los días, utilizando como instrumento la mediación y las sugerencias que, normalmente –y ese es nuestro principal activo–, son atendidas por la Administración.

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

Como ustedes ya conocen, la previsión normativa conduce a dos actos de presentación de información sobre el informe anual, lo que me permitirá, en primer lugar, exponerles en este momento la actividad general de la institución del Ararteko durante el año 2009 y contestar a sus preguntas e inquietudes, reservando para la comparecencia en el Pleno de la Cámara la exposición sobre la valoración de la situación de la protección de los derechos en la Comunidad Autónoma del País Vasco durante el año pasado, con especial detenimiento en los casos de colectivos que denominamos con políticas públicas, por concurrir en ellos alguna circunstancia que los hace susceptibles de padecer una mayor vulnerabilidad o riesgo de conculcación de sus derechos.

En el presente ejercicio, especialmente si acuden al formato del pendrive que se les remitió, pueden contemplar cómo el año 2009 ha sido muy prolífico en actuaciones, informes extraordinarios y especialmente en publicaciones. Además pueden conocer a fondo los objetivos programáticos a los que antes me refería, también incorporados al mismo.

En el formato de publicación, este año se ha potenciado especialmente el formato CD y revista resumen del informe para aquellos destinatarios de los que se presume un uso compartido; el libro como formato institucional y de bibliotecas, y el pendrive –de forma más minoritaria– para los casos en que se presume un uso individual. En estas decisiones también ha pesado, por qué no reconocerlo, un ánimo de reducir los costos de la publicación, dada la obligación que todas las instituciones públicas tenemos de realizar un gasto eficiente de los recursos públicos.





Todo ello está disponible, asimismo, en nuestra página web www.ararteko.net.

Abordando ya el contenido de la actividad del Ararteko durante el año 2009, voy a presentarles los principales datos, ayudándome de una pequeña presentación en ppt (power point).

I. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

En la entrega de este informe anual a la presidenta del Parlamento realizada el día 30 de marzo y en la posterior presentación ante los medios de comunicación incidí en algunas cuestiones cuantitativas que me parecía oportuno destacar. En el informe encontrarán un capítulo específico, el sexto, titulado “La actividad de la institución del Ararteko en cifras”, así como un anexo que bajo el título de “Gráficos” refleja cuantos diagramas son necesarios para plasmar estos datos cuantitativos.

Vamos a destacar a continuación, desde una perspectiva cuantitativa, tres aspectos: la relación entre la ciudadanía y la institución –mediante la atención e información que se ofrece–, el grado de eficacia de nuestra actuación y la valoración que realizan las personas reclamantes de la intervención del Ararteko.

Durante el año 2009 se han atendido en las oficinas de las tres capitales 4.221 consultas, tanto telefónicas como formuladas por las personas que han acudido a ellas. El número total de visitas a las tres oficinas de atención directa ha sido de 2.844 (DIAGRAMA 16), de las que 729 se han materializado en queja, es decir, un 25,63% (DIAGRAMA 19). Este dato refleja la importancia de la labor previa que se realiza en las oficinas de atención directa, donde en aquellas demandas ciudadanas que no pueden ser tramitadas como queja por falta de competencia, se procura dar información y orientación para que las personas que acuden al Ararteko sepan qué hacer o adónde ir. Además, Internet se ha consolidado definitivamente como la principal vía que tiene la ciudadanía para presentar una queja y el número de reclamaciones planteadas por medio de la página web de la institución (www.ararteko.net) aumenta cada año.

En 2009 los ciudadanos y ciudadanas han presentado ante el Ararteko un total de 1.917 quejas (DIAGRAMA 3), mediante alguna de las vías habilitadas para su presentación (DIAGRAMA 13), por medio de Internet (39,91%), ante cualquiera de las oficinas de atención ciudadana (38,39%), o a través de correo postal (19,29%). Algunas reclamaciones han sido avaladas por varias firmas de apoyo. El 6,15 % han sido presentadas por algún colectivo (DIAGRAMA 13).



Esto implica un incremento importante (DIAGRAMA 3) respecto del año 2008 en que se recibieron 1.696, de un 13%, si bien ha de significarse que 82 de ellas guardan relación con las peticiones de modificación del Código Civil para posibilitar la custodia compartida de los hijos e hijas comunes en los casos de ruptura matrimonial. Este incremento de asuntos, habida cuenta de la decisión de no aumentar la plantilla a consecuencia de la crisis económica, determina que el Ararteko debe gestionar con la máxima eficiencia posible este aumento de trabajo y refleja, a las claras, la confianza de la ciudadanía en nuestro trabajo.

Se han iniciado, además, 75 expedientes de oficio respecto de cuestiones que desde la institución considerábamos necesario requerir la información de las administraciones.

Respecto a las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2009, esta institución ha considerado que ha habido una actuación indebida o incorrecta en el 32,34% de las quejas individuales o colectivas analizadas (DIAGRAMA 1). La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la queja en el 86,40% de las reclamaciones en las que se ha apreciado que había alguna irregularidad, negligencia o abuso de poder, o se ha considerado que la salvaguarda de los derechos de las personas demandaba otra actuación administrativa (DIAGRAMA 2).

En función del área temática con la que se relacionan las quejas (DIAGRAMA 5) 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.

Concretamente, en las referidas al área de menores, se producen en varios ámbitos: en materia de educación por cuestiones de escolarización y servicios; y en materia de protección relacionadas principalmente con la situación de los menores extranjeros en relación, fundamentalmente, con el centro de Deba, y menores acogidos en Álava. Afortunadamente hemos de decir que la situación respecto a este importante tema que concentra la atención y la preocupación del Ararteko, a finales del año 2009 y ya en este momento, es más favorable que la de los meses anteriores; sin que ello implique, en absoluto, cejar en nuestra atención y vigilancia. De hecho, dentro de unos meses presentaremos un informe extraordinario sobre infancias vulnerables.

El Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido en 2009 (el 38,64%), (DIAGRAMA 6) mientras que han descendido las quejas sobre actuaciones de las administraciones locales (36,60%), que venían siendo las que recibían en años anteriores el mayor porcentaje de reclamaciones, limitándose al 19,70% las presentadas contra las diputaciones. Concretamente en



2008 el 44,32% del total de las quejas tramitadas se dirigieron a las corporaciones locales, mientras que las quejas contra el Gobierno Vasco supusieron el 35,26%, y el 14,17% fueron dirigidas a actuaciones de las administraciones forales.

En cualquier caso, el hecho de que se analicen actuaciones de administraciones concernidas en los expedientes no significa que aquéllas sean necesariamente incorrectas, pero sí que han generado obviamente malestar o protesta por parte de la ciudadanía.

Resulta significativo el indicador de evolución de las quejas recibidas por cada 10.000 habitantes (DIAGRAMA 12), que ha pasado a ser en el año 2009 de un 7,32 en Gipuzkoa, a un 8 en Bizkaia, frente a un 12,32 en Álava. Es este territorio el que históricamente ha presentado unas ratios más altas, lo que posiblemente se deba a varios factores que confluyan: es donde se ubican las instituciones comunes del País Vasco, la sede central del Ararteko está en Vitoria-Gasteiz, lo que seguramente ejerce un elemento tractor, influyendo también la propia configuración poblacional de Álava y, siendo probablemente ésta la ciudadanía más activa en la reclamación de sus derechos frente a la administración.

En cuanto a la valoración de la ciudadanía sobre la intervención realizada por la institución, además de la contundente conclusión antedicha que se deriva del incremento de expedientes, los resultados de la encuesta que las personas reclamantes cumplimentan de forma voluntaria y anónima nos revelan que la actuación del Ararteko es considerada como muy o bastante positiva (78,50% de quienes han respondido al cuestionario) (DIAGRAMA 26). Incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable, la valoración es muy o bastante positiva. La gran mayoría de las personas que acuden a la institución, el 89,24%, asegura que recomendaría a otras personas acudir al Ararteko en caso de tener problemas con alguna administración (DIAGRAMA 27).

II. INFORMES EXTRAORDINARIOS, ACTUACIONES EN RELACIÓN CON COLECTIVOS DE ATENCIÓN PÚBLICA Y ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

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

El Ararteko se configura como alto comisionado del Parlamento Vasco para la defensa de la ciudadanía. Por tanto, el Ararteko **es defensor parlamentario de todas las personas**, también específicamente de los menores, de la igualdad de mujeres y hombres, de las personas mayores, de las personas con discapacidad,



de los inmigrantes, de las personas gays, lesbianas, bisexuales y transexuales, personas en riesgo de exclusión social, etc., y debe trabajar para que todas las personas, sean cuales fueran sus circunstancias personales, sean ciudadanos y ciudadanas de primera y tengan debidamente salvaguardados todos sus derechos.

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

* * * *

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

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

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

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

Así, durante el año 2009 se han presentado ante el Parlamento Vasco, como ustedes ya conocen, tres informes extraordinarios o monográficos:

- Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi
- La transmisión de valores a menores
- La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi



Dado que su contenido ha sido objeto de una amplia cobertura, y que su presentación ante esta comisión, en algunos casos, es bastante reciente, me limitaré simplemente a recordar sus aspectos clave:

- 1) El informe sobre **la atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi** se presentó el día 15 de septiembre ante esta misma comisión.

Desgraciadamente, como cada año, en el informe anual nos hemos hecho eco de las gravísimas vulneraciones de derechos básicos, como el derecho a la vida, que ETA ha seguido materializando el pasado año en las personas de Eduardo Antonio Puelles García, Carlos Sáez de Tejada García y Diego Salva Lezaun, a cuyas familias reiteramos nuestra solidaridad y nuestro sentimiento.

Por tanto, este informe sigue vigente y constituye una hoja de ruta que analiza la respuesta institucional a la situación de las víctimas de los grupos terroristas que han actuado en Euskadi, a partir de los distintos acuerdos del Parlamento Vasco de 2003, 2005 y 2007 sobre la materia, así como de la trascendental Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo.

En el informe se aborda también la llamada “violencia de persecución”, a la que están sometidos numerosos ciudadanos pertenecientes a diversos colectivos amenazados por ETA.

- 2) El informe sobre **transmisión de valores** a los menores se presentó ante la Comisión el día 25 de noviembre.

Se trata, como conocen todos ustedes, de un informe muy amplio, ya que se ha recogido información en diferentes tramos de edad (8-10 años; 10-12 años; 12-16 años) y sobre múltiples cuestiones: uso de las nuevas tecnologías; papel de los distintos agentes sociales en la transmisión de valores; valores y contravalores en temas como la igualdad entre mujeres y hombres, el medioambiente, la utilización de la violencia o la aceptación y respeto de las diferencias por motivo de origen o raza, de orientación sexual, etc.

El informe analiza, principalmente, hasta qué punto las personas menores de edad de nuestra Comunidad 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.



El análisis de la situación permite ofrecer recomendaciones fundadas (concretamente 20) para introducir mejoras necesarias en ámbitos como la familia, el sistema educativo o los medios de comunicación, claves en la transmisión de valores.

- 3) También se presentó el día 22 de diciembre el informe sobre la **situación de las personas transexuales o transgénero**, un tema sobre el que existe un enorme desconocimiento en la sociedad e, incluso, en las instituciones.

En él se constata que las personas transexuales y transgénero se encuentran ante situaciones de gran vulnerabilidad y de grave riesgo para el ejercicio de sus derechos fundamentales, especialmente por lo que se refiere al derecho a la igualdad y a la no discriminación, y el derecho a la salud.

Hay que hacer constar la dificultad para obtener una información suficientemente amplia sobre esta realidad, dificultad salvada gracias a la colaboración del mundo asociativo y al testimonio personal ofrecido por las propias personas transexuales y sus familiares.

Como en informes anteriores, la institución del Ararteko, tras conocer la realidad, las necesidades y reivindicaciones de estas personas, y la respuesta que ofrecen la sociedad y las administraciones públicas vascas, efectúa 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.

Por otra parte, durante 2009 se ha estado trabajando en la elaboración de otros cuatro informes extraordinarios que serán publicados a lo largo de este año. Dos de ellos están ya finalizados, y el primero de ellos ya ha sido entregado a la presidenta del Parlamento Vasco el pasado día 19 de abril; confiando disponer de la publicación del segundo de ellos durante el mes de junio. Estos informes son:

- Informe sobre adolescentes y drogas
- Informe sobre servicios sociales de base
- Informe sobre la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Informe sobre infancias vulnerables



1) Informe sobre el papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia

Se trata de un trabajo solicitado por el propio Parlamento Vasco.

Sobre este tema se han realizado entre nosotros numerosas investigaciones, algunas de ellas muy recientes, lo que permite disponer de datos actualizados. En el informe del Ararteko se analizan muchos de estos datos, pero sobre todo se pretende analizar cuáles son las actuaciones institucionales que se llevan a cabo en nuestra comunidad en materia de prevención, así como valorar sus resultados y proponer vías de actuación que se consideran más adecuadas. Se entregó a la presidenta del Parlamento en fecha 19 de abril, y confiamos en poder exponer en pocas semanas ante esta comisión los resultados obtenidos.

2) Informe sobre la situación de los servicios sociales de base

Este informe implica una revisión y actualización del informe realizado por el Ararteko hace 10 años. Para su realización se han mantenido reuniones con Eudel, se han enviado cuestionarios a todas las unidades de base de nuestra comunidad y se han realizado visitas a una muestra de servicios en los tres territorios. Se ha dispuesto, por ello, de una información completa y rica que nos va a permitir disponer de una evaluación comparativa de la situación de dichos servicios sociales de base, su evolución y los retos que aún hoy están pendientes de superar. Será, sin duda, un informe de gran utilidad para los propios servicios sociales de base y para las administraciones públicas que intervienen e inciden, de diversas formas, en ellos, y prevemos finalizarlo para el mes de junio.

3) Informe sobre la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia

Este informe, realizado íntegramente mediante recursos propios del Ararteko y que esperamos tener publicado en el otoño, permitirá disponer de una foto precisa del desarrollo y aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en Euskadi, de las medidas puestas en práctica por las diferentes administraciones vascas y su efectividad.



Dos razones fundamentales han motivado que esta institución haya decidido acometer la elaboración de este informe:

- el gran impacto de esta normativa en el ámbito de la atención a las personas mayores y a las personas con discapacidad,
- y la preocupación ocasionada por las quejas e informaciones facilitadas por agentes sociales que trabajan en el ámbito de la autonomía personal y la dependencia, sobre diversos problemas surgidos con la implantación de dicha normativa, y sobre la existencia de ciertos desequilibrios territoriales dentro de nuestra comunidad que conviene revisar y superar.

Diversos colectivos afectados por la aplicación de esta ley están participando activamente con la aportación de sus valoraciones y experiencias.

4) Informe sobre infancias vulnerables

Se ha iniciado la elaboración –asimismo, exclusivamente con recursos propios– de un nuevo informe sobre menores, centrado en determinados colectivos o sectores de la población infantil o adolescente que viven situaciones de especial vulnerabilidad. Disponemos ya en este momento de una importante información para abordarlo, y confiamos en tenerlo concluido durante el último trimestre del año en curso.

* * * *

El capítulo quinto, por su parte, contiene información relativa a las **actuaciones realizadas con el fin de promover la cultura de respeto a los derechos humanos**.

En este período analizado se han llevado a cabo también numerosas actuaciones dirigidas a contribuir a crear una cultura de respeto a los derechos humanos.

Para esta institución resultan de especial importancia **las relaciones con la sociedad civil y, más en concreto, con la sociedad civil organizada**. Por ello, hemos mantenido numerosas reuniones y contactos con colectivos, asociaciones y agentes sociales, que ejercen para nosotros la inestimable e insustituible labor de antenas sociales, lo que nos permite conocer bien las distintas realidades sobre las que operan estas organizaciones. Esta colaboración ha sido especialmente valiosa para la elaboración de los informes extraordinarios. Encontrarán información sucinta del trabajo llevado a cabo en este campo en el apartado primero del capítulo quinto del informe.



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

Así durante el año 2009 se ha continuado con los trabajos de investigación de las becas adjudicadas por el Ararteko el año anterior, versando las dos sobre cuestiones relacionadas con los derechos de las personas inmigrantes:

- El primero de estos trabajos, prácticamente terminado y en fase de revisión, se ha centrado en analizar la situación de una muestra significativa de los menores extranjeros no acompañados acogidos en los últimos años en cada uno de los tres territorios históricos, recopilando y explotando la información disponible sobre cada menor en sus expedientes personales.
- El segundo trabajo se centra en las posibilidades de las personas de origen extranjero para acceder a los servicios y prestaciones de carácter social en nuestra Comunidad. Se trata de un estudio muy ambicioso en su planteamiento y en el que están existiendo bastantes dificultades para conseguir toda la información necesaria, muchas veces muy dispersa. No obstante, se ha ido avanzando en su desarrollo y esperamos que el trabajo pueda terminarse a lo largo del 2010.

En el año 2009 se convocó una beca de investigación, que el tribunal evaluador, en el que participan profesores designados por la EHU-UPV, resolvió a favor de un proyecto que versa sobre el derecho a la memoria y al reconocimiento de las víctimas del terrorismo en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Asimismo, durante el año 2009 se han **publicado**, dentro de la Colección de Derechos Humanos "Juan San Martín" los trabajos de investigación de 2 becas adjudicadas en años anteriores:

- Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato. Esta investigación realizada por un equipo de personas ligadas a la Fundación Matía (F.J. Leturia, N. Etxaniz) aborda una serie de cuestiones de enorme importancia y, sin embargo, poco trabajadas o poco conocidas hasta el momento entre nosotros: los derechos de las personas mayores y sus cuidadores-cuidadoras y la prevención del trato inadecuado o maltrato.



- La suspensión individual de derechos en supuestos de terrorismo: especial consideración de la detención incomunicada (I. Orbegozo, A.I. Pérez, L. Pego), estudio dirigido a analizar, mediante datos objetivos y rigor académico, la aplicación en la práctica de una figura controvertida, en virtud de la cual la Ley autoriza excepcionalmente la restricción de algunos de los derechos de los que es titular durante su detención la persona privada de libertad.

* * * *

El 24 de julio, la institución del Ararteko, en colaboración con los **cursos de verano de la UPV/EHU**, organizó en el Palacio Miramar de Donostia-San Sebastián una jornada bajo el título “Los sistemas de protección de la infancia y sus retos”, en la que se abordó el tema de la protección de la infancia en su sentido más amplio, es decir, no limitado estrictamente al sistema de protección, sino que el análisis y la reflexión sobre la protección de la infancia se realizó 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 o el acogimiento residencial.

* * * *

El año 2009 ha sido especialmente prolífico en lo que respecta a **publicaciones relacionadas con los derechos humanos**, que tienen su origen en las ponencias presentadas y debatidas en diferentes formatos de Jornadas, cursos y foros organizados desde el Ararteko. Así, se han publicado las siguientes:

- Dentro de la colección derechos humanos “Francisco de Vitoria”:
 - La actualidad de los derechos sociales.
 - Adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales: dificultades y rechazos en su desarrollo personal, en sus relaciones y en su socialización.
- Dentro de la colección “Jornadas sobre Derechos Humanos”:
 - Nuevas familias y principio de igualdad: un debate abierto.
 - El Ararteko: Un Ombudsman para el siglo XXI.
 - La participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social.
 - Salud mental y derechos de las personas.





* * * *

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", ha elaborado 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 del Ararteko, la institución se sumó a la campaña editando estos materiales destinados a ser utilizados en actividades de sensibilización y formación en los centros escolares. La campaña fue presentada el día 19 de noviembre de 2009, y consta de carpetas, carteles y calendarios que se han distribuido a todos los centros educativos de la Comunidad Autónoma.

* * * *

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

Igualmente debemos dejar constancia de la participación activa del Ararteko en foros y órganos de encuentro y de coordinación de las Defensorías del Pueblo u Ombudsman. Destacaremos tres eventos.

- Las **XXIV Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo autonómicas y el Defensor del Pueblo de España**. Se celebraron en Sevilla los días 19, 20 y 21 de octubre de 2009, organizadas por la Defensoría de Andalucía, y se centraron en el análisis del valor de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que 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. En este sentido, se concluyó que toda limitación en su acceso y utilización condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos y la plena





participación social, destacando las importantes conclusiones alcanzadas tanto en los 4 talleres como en el plenario.

- Por otra parte, el ararteko y la adjunta participaron los días 9, 10 y 11 de junio en Estocolmo en la **IX Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO)**, organismo del que forma parte el Ararteko. Asimismo, en esas fechas se celebró en la capital de Suecia el bicentenario de la institución del Ombudsman de aquel país, que es la madre de todas las defensorías del pueblo que hay en el mundo, en número cada vez más creciente.
- Los días 28 y 29 de octubre se celebraron en Madrid el **XIV Congreso Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)** y su XIV Asamblea General Ordinaria, junto con la VIII Asamblea General Ordinaria de la Red de Instituciones para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano. Una delegación de la institución del Ararteko, encabezada por el ararteko y la adjunta al ararteko, participó tanto en el XIV Congreso Anual como en la XIV Asamblea General Ordinaria de la FIO. Es importante señalar la **“Declaración de condena a la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual y laboral”**, elaborada por la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO que se suscribió en dicho marco.

* * * *

El año 2009 se intensificó la labor de dar a **conocer el Ararteko** a la ciudadanía vasca, con el objetivo de que todas las personas que habitan en Euskadi sepan cuál es el servicio público que presta esta institución y en qué puede serles útil. Por ello, se puso en marcha una campaña informativa que consistió en la colocación de unos puntos de información del Ararteko, que se materializaron en un soporte similar a una escultura confeccionada en cartón-piedra, y que contienen folletos con información de interés sobre la institución junto con ejemplares de la revista anual. Estos puntos de información del Ararteko se colocaron en los ayuntamientos de la CAPV, en lugares visibles y frecuentados por el público en general.

* * * *





El año 2009 el Ararteko cumplió 20 años de andadura, desde que el 8 de marzo de 1989 el primer ararteko, Juan San Martín, empezara a poner en marcha una institución análoga a las que ya existían en muchos países con la denominación de Ombudsman o Defensoría del Pueblo. A lo largo del año 2009 se organizaron diversas actividades con el objetivo de conmemorar esta efeméride:

- **Jornadas sobre “Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada”** Con motivo de dicho aniversario, el Ararteko organizó entre los días 19 y 22 de mayo en el Palacio Euskalduna de Bilbao unas Jornadas bajo el título “Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada”, en las que una treintena de especialistas abordaron posibles caminos para la mejora de la democracia y la garantía de la defensa de los derechos de la ciudadanía. El objetivo principal de este ciclo de conferencias fue estimular el debate y la reflexión sobre los retos a los que se enfrentan actualmente las políticas públicas en una coyuntura de sociedad cambiante.
- El 17 de junio se celebró en el Museo Artium de Vitoria-Gasteiz **un acto institucional conmemorativo del 20 aniversario del Ararteko**. A este acto, que contó con intervenciones del lehendakari del Gobierno Vasco, Patxi López, y de la presidenta del Parlamento Vasco, Arantza Quiroga, asistieron numerosos representantes de instituciones públicas y de asociaciones que trabajan en diferentes ámbitos y con las que el Ararteko mantiene una estrecha relación.

En el transcurso del acto, tras la proyección de un breve vídeo que llevó por título “Ararteko- 20 años trabajando para ti”, y donde se recogieron las voces de algunos representantes del mundo social y asociativo de Euskadi sobre el trabajo y la trayectoria del Ararteko, se realizó un reconocimiento público a las personas que han sido las máximas responsables de la institución durante sus primeros 20 años de existencia: Juan San Martín (1989-1995), Xabier Markiegi (1995-2000) y Mertxe Agúndez (ararteko en funciones hasta junio de 2004).

Disponen de información de estos eventos en el apartado tercero del reiterado capítulo quinto.



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

Para poder cumplir las funciones que le han sido encomendadas a la institución del Ararteko, resulta necesaria la colaboración de las administraciones sujetas a su control. Esas administraciones deben facilitar toda la información solicitada para poder dictar una resolución fundada de los expedientes que están tramitándose y deben hacerlo, además, dentro de los plazos establecidos, al menos si se pretende que las labores de investigación y control resulten mínimamente eficaces.

En el capítulo VII de este informe anual podrán encontrar cumplida referencia de cuál ha sido la actitud de las distintas administraciones públicas, con una mención expresa de aquellas muestras de falta de colaboración en el plazo concedido.

La colaboración de las administraciones públicas en la remisión de la información requerida es fundamental para la tramitación de los expedientes de queja. Desgraciadamente esa colaboración no siempre es todo lo diligente que sería necesario.

En relación con el Gobierno Vasco, en 2009 ha sido preciso requerir de nuevo la información solicitada en, aproximadamente, un 21% de los casos, sobresaliendo en la demora con respecto a la media, los Departamentos de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, así como Sanidad y Osakidetza, coincidiendo que son algunos de los departamentos contra los que más quejas se dirigen. En todo caso, es justo señalar que el dato referido resulta globalmente más positivo que el del año 2008, especialmente en el caso del Departamento de Educación.

Por lo que se refiere a las diputaciones forales, estamos frente a medidas análogas en torno al 20-30% de los casos con un requerimiento, situándose en el margen inferior la de Álava y en el superior la de Bizkaia.

Comparativamente, son las entidades locales las administraciones que más demoran su respuesta a las peticiones de información del Ararteko, con evidentes diferencias entre unas y otras. Debemos, en todo caso, destacar el esfuerzo que muchos ayuntamientos están realizando para mejorar la colaboración con el Ararteko. Por lo que respecta a los municipios más populosos, resulta ejemplar el comportamiento del Ayuntamiento de Bilbao, al que no se le ha tenido que enviar un solo requerimiento en los 57 expedientes que se han tramitado el año pasado. Igualmente, merece ser significado el Ayuntamiento de Sestao al que no se le ha enviado requerimiento en ninguno de los once expedientes tramitados.



Debo señalar, en todo caso, un año más que la falta de colaboración con esta institución no sólo supone una actitud irrespetuosa hacia la función de control de la misma, sino que, lo que es peor aún, impide que pueda atenderse a la ciudadanía que plantea un posible menoscabo en sus derechos.

Con respecto al cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko, información que se recoge en el capítulo octavo del informe, debe decirse que la gran mayoría de los expedientes de queja que se cerraron el año pasado (1.748, lo que supone un incremento de un 26% de expedientes cerrados respecto al 2008) no tuvieron necesidad de una resolución formal conclusiva, puesto que, aun en los casos en los que se detectó una actuación indebida de la Administración (357 actuaciones administrativas), ésta admitió los argumentos del Ararteko antes del cierre del expediente. En todo caso, se dictaron 23 resoluciones que contenían recomendaciones, sugerencias o conclusiones dirigidas a diferentes administraciones. El texto íntegro de estas resoluciones está a su disposición en el pendrive, que contiene, como ya les he señalado anteriormente, el texto del libro-informe, las resoluciones y todas las publicaciones editadas en 2009.

A las administraciones destinatarias les solemos emplazar a que nos digan si van a dar cumplimiento o no a las resoluciones, que, como saben ustedes, no tienen fuerza de obligar. En el capítulo octavo encontrarán información a este respecto, pudiendo exponer sucintamente que de esas 23 resoluciones dictadas en 2009 –sumadas a las 8 pendientes del año 2008–, 8 han sido aceptadas por las administraciones, 12 no han sido aceptadas, 10 siguen pendientes de respuesta y 1 ha sido suspendida.

IV. RECOMENDACIONES DE CARÁCTER GENERAL

Las **recomendaciones generales** son el vehículo del que se vale el Ararteko para, desde una perspectiva global, y trascendiendo a los casos concretos, propiciar prácticas de todas las administraciones, organismos o corporaciones que sean respetuosas con los derechos de la ciudadanía y permitan insertar en sus políticas públicas estos elementos que contribuyan a una gestión más equilibrada de los intereses en juego. Así en el informe anual 2009 se incluyen tres recomendaciones de carácter general a las distintas administraciones vascas. Esas recomendaciones son las siguientes:

- **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.** La población vasca es cada día más plural y se consolida en nuestra sociedad la presencia de personas



inmigrantes, algunas de las cuales desconocen las dos lenguas oficiales del País Vasco, viendo mermada su capacidad de acceder y comunicarse con los servicios públicos, con el riesgo de que no encuentren debidamente garantizado el pleno ejercicio de sus derechos. Para evitarlo y superar soluciones voluntaristas pero deficitarias que las administraciones han ido aportando, se recomienda al Gobierno Vasco que ponga en marcha una red de intérpretes que sirvan de apoyo a las administraciones públicas en su relación con las personas usuarias inmigrantes con problemas de accesibilidad idiomática, incorporando, asimismo, criterios de interpretación social como elemento integrador de la situación de estas personas. Asimismo, se recomienda a Eudel que en los servicios de bienestar social se apliquen idénticos criterios en el ámbito de la administración local.

- **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.** Son dos los elementos críticos en los que se apoya esta recomendación que, al confluir conjuntamente, pueden producir –como de hecho se ha constatado– un gran perjuicio a aquellas personas que formalizan una reclamación económica o un recurso de apelación en un procedimiento contra una administración sin que dispongan de la información necesaria respecto de los riesgos económicos que existen en caso de que no prosperen aquéllos. Esta recomendación se dirige tanto a las administraciones como a los colegios de abogados y abogadas. A las administraciones, con el fin de que utilicen criterios de ponderación en los supuestos en los que disponen de un pronunciamiento judicial favorable respecto a la condena en costas, huyendo de criterios meramente matemáticos; y a los colegios de abogados y abogadas, en demanda de que se extreme la información a sus clientes acerca de los riesgos económicos de dicha condena y exacción de costas en las reclamaciones judiciales y el potencial importe de éstas, para que puedan adoptar una decisión sopesada y consciente.
- **La necesidad de dar prioridad a la instalación de ascensores frente a las rampas y escaleras mecánicas.** En ella el Ararteko, que ya desde el año 2004 viene solicitando de las administraciones –fundamentalmente locales– que a la hora de buscar soluciones a los problemas de accesibilidad, se opte por aquellas alternativas que puedan ser utilizadas por toda la ciudadanía en condiciones de igualdad, considera que la instalación de rampas o escaleras mecánicas no responde al principio de accesibilidad universal y propugna la prioridad en la instalación de ascensores en los entornos urbanos, como medio para mejorar las condiciones de vida de las personas con movilidad reducida y hacer efectivo su derecho a no ser discriminados.



* * * *

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

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

Muchas gracias.

