



URTE AÑOS

**sirviendo a los derechos
de las personas**

ararteko

1989 - 2014



Para acceder a las publicaciones del Ararteko:

- en la [web](#)
- mediante solicitud por [correo electrónico](#)
- presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)



Texto (visual) : electrónico

25 años sirviendo a los derechos de las personas : 1989-2014. – Vitoria-Gasteiz : Ararteko, 2014

Recurso en línea (61 p.)

Requiere: Acrobat Reader

Modo de acceso: [World Wide Web](#)

Título tomado de la primera página

Disponible también en memoria USB (ISBN 978-84-89776-63-0)

1. Euskadi. Ararteko 2. Historia

351.941(460.15)(091)

ararteko

1 9 8 9 - 2 0 1 4

Presentación

U R T E
A Ñ O S

de cifras	8	
de actuaciones en sus áreas de trabajo	10	1
de publicaciones	42	
de recomendaciones generales y estudios	46	
de colaboraciones	50	

Índice de tablas-gráficos

Tabla-gráfico 1. Quejas presenciales	8
Tabla-gráfico 2. Asesoramiento a través del servicio telefónico	8
Tabla-gráfico 3. Quejas escritas	8
Tabla-gráfico 4. Actuaciones de oficio	9
Tabla-gráfico 5. Número de quejas gestionadas	9
Tabla-gráfico 6. Número de actuaciones	9





Si el Ararteko no existiera habría que inventarlo. Me lo dijo una ciudadana que pidió entrevistarse conmigo por un asunto complejo y delicado que pudimos encauzar adecuadamente. Es cierto que la vieja institución sueca del ombudsman no existe en todos los países democráticos, pero no es menos cierto que se está expandiendo cada vez más y que en muchos países se ha erigido en una institución eficaz para la garantía de los derechos ciudadanos y de la buena administración. En unos tiempos en los que una ciudadanía cada vez más consciente de sus derechos y más exigente, por ello mismo, frente a las administraciones públicas, los arartekos, defensorías del pueblo u ombudsman estamos ejerciendo un papel importante en la resolución de problemas, en la mediación entre la ciudadanía y las administraciones y en elevar el nivel de calidad de las actuaciones, de los servicios y de las políticas públicas de las administraciones. La labor de las defensorías que funcionan y trabajan como es debido es un buen ejemplo del llamado *soft power*, que está contribuyendo a la mejora de la calidad democrática y del empoderamiento de las personas ante las administraciones públicas.

El constituyente español quiso redactar una Carta Magna especialmente garantista en la tutela y protección de los derechos de las personas, porque la naciente democracia tenía que dejar atrás el comportamiento liberticida de los poderes públicos del terrible régimen dictatorial franquista. El estatuyente vasco hizo uso del principio constitucional de autogobierno o autonómico para crear la institución del Ararteko, recurriendo a una palabra que usó Bernat Etxepare en su obra *Linguae Vasconum Primitiae*.

Mucho se ha hecho desde que el ocho de marzo de 1989 Juan San Martín empezara a trabajar con un grupo muy reducido de personas en una oficina del Parlamento Vasco. Quienes han trabajado y trabajamos en este momento en el Ararteko, cualquiera que sea la función que realizamos (todas ellas son imprescindibles para que la institución funcione a la perfección), nos impregnamos de un espíritu de servicio a la ciudadanía, porque el tipo de trabajo que hacemos nos lleva en un momento determinado a empatizar con las personas, a querer contribuir a que los servicios públicos (los propios de la institución y los de todas las administraciones) funcionen conforme a los principios de la eficacia y de la eficiencia, a sentir que los derechos humanos necesitan un hábitat determinado para su ejercicio porque si no terminan siendo disminuidos o anulados, a interiorizar la causa en pro de la justicia social, de la inclusión social, de la equidad social, de la igualdad de oportunidades, de la igualdad real y efectiva... Las personas que me precedieron al frente del Ararteko, el ya citado Juan San Martín (1989-1995), Xabier Markiegi (1995-2000) y Mertxe Agúndez (ararteko en funciones de 2000 hasta 2005), así como todas las personas que trabajaron en la institución en los citados periodos hicieron, según opiniones muy diversas, un espléndido trabajo que de forma progresiva fue afianzando el Ararteko a los ojos de la sociedad vasca, de su ciudadanía y de sus organizaciones sociales, de los poderes públicos y las administraciones de Euskadi, de los medios de comunicación, etc.



Cuando fui profesor de Derecho Constitucional explicaba a mis alumnos y alumnas las funciones del Ararteko poniendo énfasis en su importante labor garantista de derechos. Cuando fui elegido ararteko en junio de 2004 me propuse expresar al máximo las potencialidades de esta institución del autogobierno vasco. Para ello había que darle la máxima difusión posible, había que reforzar lo más posible su *auctoritas* y su credibilidad para ganar en eficacia, y había que trabajar continuamente para incrementar su eficiencia porque los gestores de la cosa pública hemos de darle la máxima rentabilidad posible a cada euro que se gasta. Asimismo, vi claro que teníamos que forjar una alianza estratégica sólida y duradera con las organizaciones sociales vascas, que constituyen un capital social extraordinario que a veces no se valora como es debido, una alianza para que nos trasladaran las carencias e insuficiencias de las actuaciones y de las políticas públicas, para que fuesen nuestras antenas, para que, en definitiva, entre todos contribuyésemos a mejorar día a día la mejora de la protección de los derechos. Una institución como el Ararteko, que se define como alto comisionado del Parlamento Vasco para la garantía de los derechos de las personas, no puede menos que esforzarse por disponer de toda la información relativa al estado real del ejercicio de los derechos por parte de todas las personas que viven en Euskadi.

Mucho ha crecido el Ararteko en estos 25 años de andadura. Las 585 quejas de su primer año han ido aumentando hasta alcanzar la cifra de 12.507 actuaciones de atención a la ciudadanía vasca en 2013 (de ellas, 9.610 quejas). El equipo que trabajamos en el Ararteko hemos ampliado las áreas de trabajo, hasta 28, con el fin de aumentar la eficacia y la eficiencia de nuestro trabajo. Hemos creado la Oficina de la Infancia y la Adolescencia. Hemos mejorado los tiempos de respuesta, estableciendo indicadores adecuados. Hemos adquirido compromisos de calidad concretos a través de la Carta de Servicios. Hemos elaborado una Carta de derechos, transparencia y acceso a la información pública. Hemos cambiado sustancialmente nuestras publicaciones, reduciendo hasta el mínimo indispensable el papel, haciendo más atractivos sus diseños, y posibilitando la usabilidad, los formatos abiertos y la reutilización de los contenidos. Hemos creado una nueva web basada en la funcionalidad, la transparencia y la optimización de los servicios a la ciudadanía. Estamos volcando información a través de Twitter e interactuando con la ciudadanía en las redes sociales. Hemos conseguido el certificado Ekoskan por nuestros compromisos prácticos en el día a día con el medio ambiente. Hemos realizado un estudio de impacto de nuestro trabajo con organizaciones sociales y con la Administración. Hemos elaborado, asimismo, un plan estratégico del que derivan planes de actuaciones, revisables y evaluables para ir ganando en eficacia y en eficiencia. Hemos llevado a cabo, también, con la misma finalidad, una reingeniería de procesos de trabajo, dotándonos de aplicaciones modernas.



Nos hemos esforzado por llegar a los lugares más recónditos del tejido social de nuestro país, y también por conocer los lugares *extra muros* de ese tejido social, que los hay, con el objeto de dar voz a los sin voz, de arrojar luz a situaciones desconocidas o poco conocidas, de ir avanzando en la consecución del derecho constitucional a la igualdad real y efectiva, de ir profundizando en la democracia... Hemos conseguido el reconocimiento y la ayuda de la Comisión Europea, por medio de su Dirección de Justicia, para liderar un proyecto europeo, el Rainbow Has, en el que están trabajando trece organizaciones de ocho países de la UE, con el objeto de proteger debidamente los derechos fundamentales de los menores de edad de orientación homosexual o de identidad transexual en el ámbito de la escuela. Hemos conseguido, en otro orden de cosas, que las administraciones públicas competentes sean receptivas a nuestras propuestas en orden a mejorar el sistema vasco de protección social.

Estamos satisfechos por los resultados de nuestro trabajo. Por haber conseguido que en un 86% de los casos nuestras resoluciones y recomendaciones sean aceptadas, a pesar de que las administraciones no están obligadas a ello y de que, en muchas ocasiones, las actuaciones que son corregidas no han contravenido la ley, sino que se han basado en una interpretación a nuestro juicio restrictiva del ordenamiento jurídico, que no ha garantizado debidamente los derechos de la ciudadanía. Estamos satisfechos, pero a la vez somos autoexigentes, porque debemos mantener diariamente la tensión y las líneas estratégicas trazadas, con el fin de mejorar aún más nuestra eficacia y nuestra eficiencia.

Quiero terminar dando las gracias. Gracias a la ciudadanía por confiar en el Ararteko. Gracias a todas las personas que trabajan o han trabajado en el Ararteko, por su buen hacer y su compromiso para con las personas y los derechos humanos. Gracias a las organizaciones sociales, por su colaboración. Gracias las administraciones e instituciones públicas, por hacer del Ararteko un organismo eficaz en el servicio y la atención a la ciudadanía. Gracias a todos los grupos parlamentarios, por seguir sosteniendo a su alto comisionado para los derechos de las personas. Gracias a los medios de comunicación y a los y las periodistas, por trasladar el trabajo del Ararteko a la ciudadanía.

Un saludo afectuoso a cada uno de los lectores y lectoras de esta publicación digital con el deseo de que sigamos redoblando esfuerzos en pos de una mejor garantía de los derechos de todas las personas.

Iñigo Lamarca Iturbe
ARARTEKO

azarteko

Programa Defendatzailea

Programa del Pueblo



Las cosas, los hechos no suceden por casualidad. Y en este caso tampoco las efemérides.

Que la institución del Ararteko cumpla la joven y madura edad de veinticinco años en los tiempos que nos está tocando descubrir, y que nunca Morfeo dibujó en el más triste y oscuro de nuestros sueños, indudablemente no lo es. Donde todo está siendo cuestionado y vuelto del revés, también los derechos humanos, dique de defensa de los hombres y mujeres, parecen haber caído en desgracia.

A lo largo de la historia, el Ombudsman, y por alcance el Ararteko, ha venido defendiendo los derechos humanos en general y los de los más desfavorecidos en particular. Ha sido y es un bastión imprescindible del Estado social y democrático desde su labor de persuasión pausada y constante, y hoy más que nunca siguen y son necesarias estas instituciones. Necesarias porque son la voz de los sin voces, de la ciudadanía, esa que parece hoy más que nunca alejada de los centros de poder, pero sobre la que recaen todas y cada una de las decisiones que aquellos toman. Porque esta ciudadanía es la que sufre las consecuencias del actual terremoto económico y de valores.

Veinticinco años que nos confirman y reafirman en el trabajo desarrollado. Hoy, cuando nadie pone en duda en Euskadi la existencia y la necesidad de una institución de garantía de derechos, su institución, el Ararteko, también es el tiempo de seguir hacia delante.

Son los momentos complicados los que nos retan a la innovación, al empuje, a seguir adelante sin miedo a los obstáculos, al trabajo, al trabajo en pro y para seguir construyendo aquello que nos mueve, una sociedad más justa, más igualitaria y en la que todos y todas tengan cabida, sin importar género, creencia, edad, estrato social, la sociedad que en nuestros sueños de antaño parecía posible. Hoy la tenemos que seguir haciendo posible.

Los veinticinco años de la institución del Ararteko han de ser, y sin duda lo son, una puerta a la esperanza y un compromiso continuo con nuestra ciudadanía.

ZORIONAK!!!!

Julia Hernández Valles
ADJUNTA AL ARARTEKO

25 años...

Una visión general de la actividad del Ararteko desde su inicio, a través de varios de sus instrumentos fundamentales:

8



Tabla-gráfico 1.

Número de quejas presenciales

Año	Número de quejas presenciales
1989*	-
1990	243
1991	463
1992	436
1993	416
1994	423
1995	547
1996	1.452
1997	3.080
1998	3.088
1999	2.363
2000	3.002
2001	3.003
2002	3.572
2003	2.289
2004	2.503
2005	2.419
2006	2.585
2007	2.572
2008	2.601
2009	2.844
2010	3.158
2011	4.215
2012	7.001
2013	8.189
TOTAL	62.464



Tabla-gráfico 2.

Número de atenciones de asesoramiento a través del servicio telefónico

Año	Número de atenciones de asesoramiento a través del servicio telefónico
2002*	-
2003	1.259
2004	1.553
2005	1.646
2006	1.507
2007	1.589
2008	1.453
2009	1.377
2010	1.370
2011	1.616
2012	1.757
2013	2.746
TOTAL	17.873



Tabla-gráfico 3.

Numero de quejas escritas presentadas

Año	Numero de quejas escritas presentadas
1989	585
1990	1.159
1991	766
1992	781
1993	827
1994	747
1995	1.164
1996	1.674
1997	1.991
1998	2.660
1999	1.283
2000	1.231
2001	1.513
2002	1.253
2003	1.377
2004	1.531
2005	1.459
2006	1.678
2007	1.558
2008	1.696
2009	1.917
2010	1.859
2011	2.347
2012	2.943
2013	3.079
TOTAL	39.078

* En 1989 no se registró este dato en la estadística anual.

* Con anterioridad al año 2003 no se registraba este dato en la estadística.

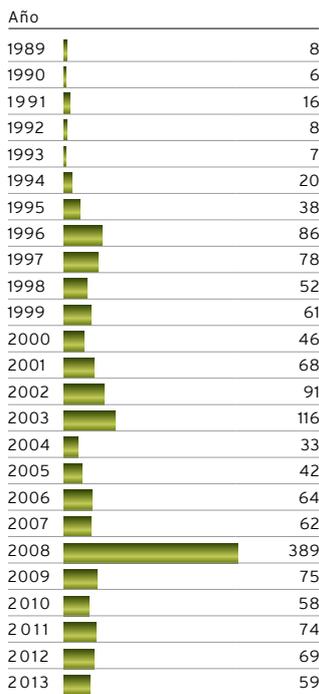
... de cifras



1.626 quejas de oficio

Tabla-gráfico 4.

Quejas de oficio



TOTAL 1.626

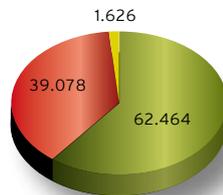


103.168 quejas

Tabla-gráfico 5.

Número de quejas gestionadas por el Ararteko

Quejas presenciales	62.464
Quejas escritas registradas	39.078
Quejas de oficio	1.626
TOTAL	103.168



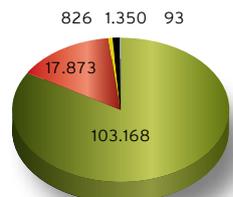
123.310 actuaciones

Tabla-gráfico 6.

Número total de actuaciones

Quejas gestionadas por el Ararteko	103.168
Asesoramiento a través del servicio telefónico (2003-2013)	17.873
Recomendaciones generales (1990-2013)	826
Visitas de inspección, reuniones (desde 2010)	1.350
Publicaciones	93

TOTAL 123.310





25 años...

... de actuaciones en sus áreas de trabajo

- II.1. Oficina de la infancia y la adolescencia. 12
- II.2. Derechos lingüísticos, cultura y deporte. 14
- II.3. Educación. 15
- II.4. Familias. 16
- II.5. Hacienda. 17
- II.6. Igualdad e integridad de las mujeres. 18
- II.7. Inclusión social. 19
- II.8. Justicia. 20
- II.9. Medio ambiente. 21
- II.10. Obras públicas, transportes e infraestructuras. 22
- II.11. Ordenación de la actividad económica. 23
- II.12. Personal al servicio de las administraciones públicas. 24
- II.13. Personas con discapacidad. 25
- II.14. Personas con enfermedades crónicas. 26
- II.15. Personas con enfermedades o trastornos mentales. 27
- II.16. Personas en prisión. 28
- II.17. Personas gitanas y otras minorías culturales. 29
- II.18. Personas inmigrantes. 30
- II.19. Personas LGTBI. 31
- II.20. Personas mayores y personas en situación de dependencia. 32
- II.21. Personas víctimas de los grupos terroristas. 33
- II.22. Protección y tenencia de animales. 34
- II.23. Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas. 35
- II.24. Sanidad. 36
- II.25. Seguridad. 37
- II.26. Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos. 38
- II.27. Trabajo y seguridad social. 39
- II.28. Urbanismo y ordenación del territorio. 40
- II.29. Vivienda. 41

1. Oficina de la infancia y la adolescencia

1989 resultó para los niños, niñas y adolescentes vascos un año muy señalado.

El 20 de noviembre la Asamblea de Naciones Unidas aprobaba el que a fecha de hoy es el principal tratado internacional de referencia en materia de sus derechos: la **Convención de los Derechos del Niño**. El 8 de marzo anterior había tomado posesión de su cargo Juan San Martín, primer ararteko de Euskadi y principal valedor de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas vascas, garantizando con la puesta en marcha de la institución la defensa efectiva de los derechos contemplados en la convención, al constituirse como la puerta para la denuncia de las eventuales vulneraciones de aquellos.

A lo largo de estos 25 años, la institución del Ararteko se ha situado a la vanguardia de la promoción y defensa de los derechos proclamados en la CDN, desde la premisa compartida (revolucionaria en aquellos momentos) de considerar a los niños y niñas sujetos de derechos y no, en el mejor de los casos, meros objetos de protección. En muchos aspectos, la

han sido siempre superiores al peso porcentual que este grupo de edad tenía en cada momento respecto al total de población (que ha ido descendiendo de cifras superiores al 20% hasta las actuales que rondan el 17%):

- 8 de los 33 informes extraordinarios realizados se refieren expresamente a realidades de niños, niñas y adolescentes, y en otros 6 se dedican apartados específicos a ellos y ellas en el marco de análisis más globales (42,4%). 275 recomendaciones instan en estos informes a mejorar sus condiciones de vida.
- 27 de las 116 recomendaciones generales emitidas en estos años (23,3%) tienen consecuencias directas en las vidas de niños, niñas y adolescentes.
- El 40% de los estudios y el 15% de las becas concedidas por el Ararteko han investigado, desde la perspectiva de derechos, situaciones en las que se encontraban comprometidos niños y niñas.
- La mitad de los foros y jornadas documentados y un tercio de los cursos de verano realizados han abordado realidades de infancia y adolescencia.

La actividad del Ararteko ha sido un reflejo fiel del avance social en la asunción de los derechos de niños y niñas, del que ha resultado, de manera simultánea, elemento tractor

actividad del Ararteko ha sido un reflejo fiel del avance social en la asunción de los derechos de niños y niñas, del que ha resultado, de manera simultánea, elemento tractor.

Son muchos los datos que reflejan la especial preocupación de esta institución por la situación, las necesidades y, en definitiva, el respeto de los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes. Como dato ilustrativo y desde la fría estadística, podríamos señalar que los porcentajes de actividad de la institución relacionados o relativos específicamente a infancia y adolescencia en estas dos décadas y media

En la caracterización de las temáticas de estos informes, estudios y espacios de reflexión destacan la protección y apoyo a las familias (compensación de costes, conciliación, corresponsabilidad, familias diversas y/o vulnerables) como el espacio preferente para el desarrollo integral de niños y niñas; el ámbito educativo, espacio primordial para el desarrollo y la socialización de los niños y niñas, y entorno privilegiado para la superación de la desigualdad en las oportunidades de futuro; la protección de la especial vulnerabilidad derivada de diversos factores: la ausencia de familia protectora, con

1. Oficina de la infancia y la adolescencia

especial impacto en los menores extranjeros no acompañados, los problemas de salud, la discapacidad, la dependencia, la orientación afectivo-sexual...

La tarea de promoción de los derechos ha ocupado también un lugar importante en la actividad de la institución. En papel impreso o en CD, en estático o interactivo, conforme a los usos y posibilidades de cada momento, se han elaborado y difundido entre niños, niñas y agentes educativos materiales didácticos sobre los derechos de la infancia o sobre casuísticas más concretas como el *ciberbullying* o el uso responsable de las TIC, que han contado, en general, con muy buena aceptación. El exponente más cercano de este ámbito de actividad es la **«Isla de los derechos»**, web interactiva para niños y niñas entre 8 y 11 años que, con un lenguaje apropiado, difunde los derechos contenidos en la convención, promueve la reflexión y permite la participación a través de juegos, cuentos y propuestas.

Toda la intensa actividad alrededor de los derechos de niños y niñas culminó en 2010 en lo que se puede considerar uno de los hitos importantes de esta área: la puesta en marcha de la **Oficina de la Infancia y la Adolescencia**, que viene a dotar de mayor sistematización, nuevo impulso y despliegue de actuaciones específicas para niños, niñas y adolescentes. En este

marco se implementa el **Consejo de la Infancia y la Adolescencia**, órgano de participación, consulta y asesoramiento, compuesto por un grupo de adolescentes que trasladan su voz de manera directa al seno de la institución, dando así cuerpo a una vieja aspiración: aplicar como uno de nuestros elementos rectores el derecho de los niños, niñas y adolescentes a ser oídos y a participar en las decisiones de los asuntos en los que son concernidos. Probablemente sea este uno de los derechos en los que, como sociedad, más nos quede por avanzar.

Hoy, en 2014 y tras 25 años de incesante trabajo, tenemos motivos para congratularnos de los avances conseguidos en la sensibilización social y el grado de conocimiento de lo que son y suponen los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Ahora bien, no podemos olvidar que este camino recorrido puede tener retornos y que las medidas de contención del gasto y la supresión de servicios y prestaciones con el argumento de la crisis económica pueden tener un impacto de especial relevancia en nuestros niños, niñas y adolescentes, que ven comprometidos sus derechos y, en mayor medida, el principio de igualdad de oportunidades, lo que condicionará indudablemente la sociedad que seremos en el futuro. Como venimos señalando, *«se trata de otorgar prioridad al más débil, se trata de invertir en el futuro, se trata de una cuestión de justicia social»* ■



2. Derechos lingüísticos, cultura y deporte

La ciudadanía tiene derecho a **usar tanto el euskera como el castellano** en sus relaciones con la Administración pública en el ámbito territorial de la comunidad autónoma, y a ser atendida en la lengua oficial que elija. La labor del Ararteko en este campo no tiene por fin, en sí mismo, aumentar el uso del euskera en las relaciones entre la ciudadanía y los poderes públicos. Se trata más bien de lograr que la opción por uno u otro idioma sea razonablemente libre, lo cual implica que la elección de uno de ellos no se puede ver disuadida por costes o incomodidades que excedan de lo razonable. Y si bien la situación ha mejorado en estos 25 años, existen tres ámbitos en los que se concentran, año tras año, las quejas de la ciudadanía por causa de la denegación de ese derecho: Justicia, Interior y Sanidad. El análisis del coste en términos de tiempo, intermediación y molestias que acarrea su uso a la hora de relacionarse con las administraciones públicas

Otro de los ámbitos de trabajo se refiere a la gestión de las infraestructuras culturales, no limitándonos al control de legalidad, sino potenciando los procesos participativos, cuyo valor no solo se mide en términos de cohesión social en torno al resultado, sino también de profundizar en un concepto maduro y responsable de la ciudadanía, por medio de la reflexión compartida en torno a cuestiones que le afectan directamente en el orden medioambiental, socioeconómico y de protección del patrimonio cultural.

También nos ocupamos de la defensa de los derechos de las personas en relación con la práctica del deporte. Cabe destacar por su trascendencia social la labor desarrollada en relación con el deporte escolar con el objetivo de garantizar que el deporte practicado por niños, niñas y adolescentes se desarrolle, siempre y en todo momento, bajo parámetros educativos, como pone de

Venimos insistiendo en la necesidad de incorporar un enfoque de género en un ámbito masculinizado como el deportivo

nos lleva a concluir que, en los ámbitos mencionados, la utilización de uno u otro idioma oficial **diste de constituir una opción libre para la ciudadanía**.

Si bien es cierto que se trata de un derecho de aplicación progresiva, no puede entenderse en el sentido de que las cosas cambiarán por sí mismas por el mero transcurso del tiempo. Es necesario intervenir para que lo hagan, evaluar si esa intervención está mejorando en la práctica el servicio prestado y corregirla en la medida en que no esté siendo así. A ello se dirigen los esfuerzos de esta institución, trabajando también para generar los consensos que faciliten la voluntad necesaria para que el avance sea real, empezando por los responsables políticos, sin olvidar a los trabajadores y trabajadoras de los servicios públicos, así como a la propia ciudadanía.

manifiesto la **Recomendación general del Ararteko 6/2011, de 27 de octubre**. Por otro lado, venimos insistiendo en la necesidad de incorporar un enfoque de género en un ámbito masculinizado como el deportivo. Así lo hemos venido señalando al abordar los problemas organizativos que, en ocasiones, hacen **que la oferta deportiva dirigida a mujeres y niñas sea más limitada que la que tienen a su disposición los varones**. Se trata, en definitiva, que tanto los poderes públicos como la sociedad entera sean conscientes de que la falta de equilibrio en la presencia de hombres y mujeres en determinados ámbitos no suele ser una cuestión neutra, sino consecuencia del sexismo en las expectativas y roles que socialmente se les asignan, lo que supone un obstáculo a la igualdad efectiva entre las personas ■



La equidad, como garantía de la Igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación, así como la transmisión y puesta en práctica de valores figuran entre los principios que deben presidir e inspirar las políticas públicas en materia de educación.

En los 25 años de actividad de la institución, el Ararteko, movido por su preocupación por estos principios, ha elaborado varios informes extraordinarios referidos a la respuesta a las necesidades educativas especiales, la convivencia y los conflictos en los centros educativos, y la transmisión de valores a los menores, de los que se ha venido haciendo un especial seguimiento. En este punto, merece especial

cero a tres años, que ha sido analizado desde distintas perspectivas, como la financiación de las escuelas infantiles, los criterios de admisión del alumnado a propósito del nuevo mapa escolar, y la conciliación de las responsabilidades familiares y profesionales. También han sido motivo de reflexión el régimen sancionador del alumnado, la necesidad de un mayor control de las obligaciones derivadas de los conciertos educativos, las medidas mínimas de seguridad de los equipamientos deportivos de los centros escolares o la información que deben recibir los padres y madres separados en torno a datos referentes a sus hijos e hijas que obren en poder de la Administración y documentación que deben presentar.

Merece especial mención la labor de recopilación y síntesis que supuso el informe sobre *Infancias vulnerables*

mención la labor de recopilación y síntesis que supuso el informe sobre ***Infancias vulnerables***, que se publicó en 2011.

Durante estos años, la institución ha tenido oportunidad de publicar también otros trabajos fruto de las becas de investigación convocadas. Ha sido el caso del trabajo referido a los derechos lingüísticos y la educación, publicado con el título ***Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean*** así como el estudio realizado en torno a la enseñanza del alumnado inmigrante en Araba/Álava.

Los informes anuales al Parlamento Vasco se han utilizado como marco para la formulación de recomendaciones de carácter general referentes a temas que, bien por su relevancia en la agenda política educativa o bien por su incidencia en la presentación de quejas, hemos entendido que debían ser analizados por la institución. Entre los temas abordados destaca el relativo a la atención a la infancia entre

Asimismo, se han elaborado y divulgado distintos materiales didácticos y se ha tomado parte en sendos proyectos europeos promovidos por la Dirección General de Justicia de la Comunidad Europea (proyectos ***Rainbow*** y ***Rainbow Has***, sobre derechos de diversidad afectivo-sexual en el ámbito educativo).

En el momento de cumplir estos 25 años de andadura, podemos afirmar que entre los objetivos estratégicos presentes en las políticas públicas en materia educativa ocupan un lugar destacado aquellos que han sido motivo especial preocupación para la institución desde una perspectiva de garantía de derechos. De hecho, contamos con importantes proyectos, guías y planes estratégicos ya aprobados, y desde esta institución velaremos para que tengan una traducción efectiva en la realidad práctica de nuestras escuelas y centros educativos ■



4. Familias

La familia merece una especial protección de todos los poderes públicos, dada su primordial función de ser soporte material y afectivo para el desarrollo pleno de las personas, así como por el papel cuantitativo y cualitativo que cumple en la atención a menores, mayores y personas en situaciones de necesidad especial, por enfermedad o dependencia. El trabajo de la institución del Ararteko en esta área se orienta a promover el impulso y el refuerzo de las políticas públicas dirigidas a apoyar a las familias desde la consideración de la diversidad de los modelos familiares existentes.

Durante estos 25 años se han dictado 12 recomendaciones generales relacionadas con las familias y se han organizado dos cursos de verano: *Nuevas familias y principio de igualdad: un debate abierto*, en 2005, y *Hacia una revisión de las políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal*, en 2010. En este año

parental respecto al cuidado de los hijos e hijas, y las dificultades derivadas de las separaciones de las parejas con hijos e hijas; problemas en materia de adopción; el acceso de las familias a la vivienda; los cambios en los modelos de convivencia familiar; la igualdad de las diferentes clases de familias; las necesidades de las familias con hijos e hijas, especialmente las familias numerosas y las familias monoparentales, y la escasa inversión pública para apoyar a estas familias. Con ello se ha querido dar respuesta a demandas ciudadanas recurrentes y en ocasiones se ha generado un debate social y se han impulsando respuestas institucionales más adaptadas a las nuevas realidades, como sucede en materia de ayudas a la conciliación en lo que respecta a la plena igualdad de las nuevas familias homoparentales, o en la regulación y mejora de los puntos de encuentro familiares.

Constatamos que en Euskadi, hoy, la tenencia, crianza, cuidado y educación de los hijos e

El trabajo de la institución del Ararteko en esta área se orienta a promover el impulso y el refuerzo de las políticas públicas dirigidas a apoyar a las familias

2014 saldrá a la luz un informe extraordinario sobre las políticas de apoyo a las familias en Euskadi, en el que se examinan las principales demandas de las familias vascas y la respuesta institucional a dichas necesidades en un contexto comparado con nuestro entorno europeo.

La institución del Ararteko ha abordado en numerosas ocasiones temas relacionados con este colectivo, entre los que destacan: las cuestiones relativas a la conciliación de la vida laboral y familiar, la corresponsabilidad

hijas resulta difícil, y las familias no encuentran apoyos suficientes para cumplir con una función humana y social tan esencial. Los poderes públicos vascos deben reforzar la inversión pública en estas familias e impulsar un cambio de valores dirigido a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. Es preciso también que la atención singular que necesitan las familias más vulnerables, por distintas circunstancias, encuentre un marco coherente que permita que las medidas públicas orientadas a ese fin sean suficientes, coordinadas y eficientes ■

5. Hacienda

Ararteko



Las y los ciudadanos tenemos que **contribuir al sostenimiento del gasto público**, cada uno de nosotros de acuerdo con nuestras posibilidades económicas (capacidad contributiva) y conforme a un sistema justo, inspirado en los principios de igualdad y progresividad, tal y como establece el **art. 31 de la Constitución Española**.

Desde esta área, la institución del Ararteko viene ofreciendo una vía de asesoramiento y de resolución accesible y económica de los conflictos y desacuerdos que se suscitan entre la ciudadanía y las distintas administraciones tributarias.

las personas contribuyentes se sirvan de los servicios de confección de declaraciones que les ofrecen las administraciones, confiando plenamente en el buen hacer de esos servicios y sin reparar en los eventuales errores que estas pudieran contener.

Estamos atravesando una profunda crisis económica que ha provocado un acusado deterioro de los recursos disponibles en las familias, que incide en la recaudación.

Esta situación demanda la adopción de medidas de carácter extraordinario con las que paliar las graves dificultades que padecen muchas personas. Así, la institución del

La institución del Ararteko ha contribuido a que se modifique la regulación foral y municipal del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

A lo largo de estos 25 años se han dictado 18 recomendaciones generales en el área de Hacienda, en las que se abordan problemáticas específicas que afectan a la tributación municipal y foral. Destacamos por su actual vigencia las referidas a **«La información al ciudadano y el correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias»** y **«Las modernas fórmulas de gestión tributaria y el necesario reconocimiento normativo de sus particularidades»**, en las que se incide en la complejidad de la terminología empleada en las comunicaciones fiscales, en la dificultad de los procedimientos y de la propia normativa tributaria -que en algunos casos podrían ser evitables- y cómo esa complejidad aboca a que

Ararteko ha contribuido a que se modifique la regulación foral y municipal del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, para que las personas que han sufrido la ejecución hipotecaria de su vivienda habitual no tengan que abonar la cuota de este impuesto. De igual manera, se tramitó una actuación de oficio con las tres diputaciones forales para que se declarase exenta de gravamen en el IRPF la eventual ganancia patrimonial que se pudiera derivar de dicha ejecución hipotecaria, lo que ha propiciado que esta exención se incorpore a la normativa del impuesto con efectos de 1 de enero de 2013 en Bizkaia y 1 de enero de 2012 en el caso de Gipuzkoa y Araba/Álava ■



6. Igualdad e integridad de las mujeres

La intervención del Ararteko en esta área se orienta a impulsar la igualdad de mujeres y hombres en todos los ámbitos, así como a

vigilar la plena aplicación por parte de las administraciones públicas vascas del derecho de igualdad y no discriminación por razón de sexo, tanto desde una perspectiva formal como material. Cada vez adquiere más relevancia la exigencia de acciones positivas encaminadas al logro de la igualdad real y efectiva.

Durante estos 25 años se han dictado 5 recomendaciones generales relacionadas con la igualdad de las mujeres, se ha elaborado un estudio sobre el impacto de la **Ley vasca para la Igualdad de Mujeres y Hombres** en los alardes y se ha publicado un informe extraordinario sobre la **Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV**. Además, se han realizado regularmente visitas de inspección a distintos recursos de acogida para mujeres víctimas de violencia de género.

Aunque en una buena parte de estos ámbitos continúan existiendo problemas de fondo que ponen de manifiesto la persistencia de la desigualdad como un problema social estructural, es preciso también reconocer los avances tanto de la propia sociedad como de las instituciones vascas, que en general han aumentado significativamente su conciencia y sus esfuerzos a favor de la igualdad. La promulgación de la mencionada Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres junto con la promoción del trabajo interinstitucional para hacer frente a la violencia contra las mujeres constituyen dos hitos que indican un fuerte consenso institucional y una apuesta firme por una sociedad más justa e igualitaria.

Constatamos que en Euskadi, hoy, la desigualdad todavía se manifiesta en distintos ámbitos, singularmente y de manera dramática y execrable a través de la violencia contra las mujeres: los procesos judiciales, el acceso a la vivienda y el acceso al trabajo plantean

La institución del Ararteko ha apostado fuertemente, a lo largo de este tiempo, por impulsar la plena igualdad de las mujeres

La institución del Ararteko ha apostado fuertemente, a lo largo de este tiempo, por impulsar la plena igualdad de las mujeres, de manera más destacada en los siguientes ámbitos: conciliación personal, familiar y laboral, y corresponsabilidad en el cuidado de hijos e hijas y personas a cargo; participación igualitaria de las mujeres en la vida social y cultural, en las fiestas en general y en particular en los alardes; respuesta institucional adecuada para apoyar a las mujeres víctimas de violencia de género.

todavía grandes dificultades para las mujeres que sufren esta violencia. También la cultura, el deporte y las fiestas son ámbitos en los que detectamos expresiones de desigualdad e invisibilidad de las mujeres que no casan con la sociedad igualitaria que pretendemos y que expresan la persistencia de valores que contradicen la democracia. Las mujeres resultan especialmente perjudicadas por las situaciones de crisis y el fenómeno de la feminización de la pobreza, que arrastra un gran número de personas a cargo de mujeres empobrecidas, debe ser atajado con políticas que apliquen la perspectiva de género ■

7. Inclusión social

ararteko



En estos años de crisis se ha puesto de manifiesto y está siendo una cuestión «común» que nuestro sistema económico y social actual agrava las desigualdades entre los ciudadanos y ciudadanas de un mismo Estado y entre la ciudadanía de los distintos Estados, cuya distancia crece día a día.

El Ararteko ha llamado la atención sobre la necesidad de intervenir para frenar los procesos de exclusión que afectan cada vez a un mayor número de personas y que dificultan y hasta en muchas ocasiones impiden su participación social, económica y cultural. Hemos elaborado varios informes, como el relativo a la situación de las personas

de modelo de gestión de las prestaciones económicas de garantía de ingresos ha implicado en los primeros años de funcionamiento de **Lanbide (Servicio Vasco de Empleo)** un aumento importante de quejas. Se trata de personas que no disponen de ingresos para hacer frente a las necesidades más básicas y que demandan a las administraciones públicas que intervengan para evitar un mayor deterioro. El Ararteko ha puesto en valor el sistema vasco de garantía de ingresos, por ser un instrumento fundamental para paliar la falta de ingresos derivada de la ausencia de empleo y otras situaciones de vulnerabilidad, y ha recomendado que las decisiones de Lanbide cumplan las garantías del procedimiento administrativo.

El Ararteko ha llamado la atención sobre la necesidad de intervenir para frenar los procesos de exclusión que afectan cada vez a un mayor número de personas

en situación de exclusión social grave o sin hogar y el que analiza la situación de los servicios sociales de base o el tercer sector de intervención social.

Entre las recomendaciones que se han dirigido a las administraciones públicas destacamos las relativas a la obligación de inscripción en el padrón, el necesario liderazgo institucional en la creación de servicios destinados a colectivos en situación de especial vulnerabilidad o la necesidad de revisar la consideración de unidad económica de convivencia independiente en la normativa reguladora de las prestaciones de garantía de ingresos. También nos hemos posicionado ante las situaciones creadas por la suspensión del subsidio por desempleo a personas titulares de prestaciones sociales autonómicas.

La aceleración de los procesos de exclusión como consecuencia de la crisis y el cambio

Además, la Comunidad Autónoma del País Vasco hace años ha desarrollado un sistema de servicios sociales que atiende las necesidades comunitarias y, en especial, a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad por su edad, su situación de dependencia, por sufrir limitaciones funcionales o bien discriminación por su origen extranjero o su pertenencia a una minoría cultural, o por las dificultades para acceder a un empleo en condiciones dignas, entre otras. El Ararteko ha recordado la importancia de estos servicios y prestaciones para la inclusión social de las personas y para la contención de las tasas de desigualdad. Esta exige políticas públicas de diferente índole, bien de corte humanitario o de formación y activación laboral, como de emprendizaje empresarial que permitan a todas las personas vivir con dignidad y poder cumplir sus aspiraciones ■



8. Justicia

La Administración de Justicia desempeña un papel crucial, como poder público, en la promoción de las condiciones que hagan reales la libertad y la igualdad de todas las personas. Por eso, cuando la ciudadanía ha de hacer valer sus derechos o intereses ante los tribunales, alberga necesariamente una gran variedad de expectativas que van desde el trato que recibirá hasta el contenido de la resolución final, pasando por el tiempo que habrá de transcurrir hasta su adopción o hasta su cumplimiento efectivo, o las posibilidades que tendrá de expresarse en su propio idioma. Las quejas que llegan al Ararteko en esta área surgen por lo general de la frustración de tales expectativas y a todos esos niveles

que las provocaban, con el fin de contribuir a paliarlas por medio de gestiones informales ante los juzgados. No nos hubiera sido posible llevar a cabo este tipo de actuaciones sin la colaboración que hemos recibido, y que es justo reconocer, tanto de la Judicatura como de las secretarías y el personal de los juzgados, así como de los equipos profesionales y los servicios de apoyo a la Administración de Justicia. Este tipo de gestiones pueden ser clasificadas como sigue:

- Las referentes a retrasos en la tramitación, o bien a disfunciones o aspectos mejorables que hemos identificado, ya fuera en la información facilitada, ya en la atención prestada a las personas interesadas en un expediente judicial.

Muchas de las quejas recibidas en este ámbito revelaban situaciones de desprotección o de falta de información

hemos venido interviniendo en estos 25 años, si bien con una limitación importante derivada del respeto debido a la independencia judicial: nuestras facultades de supervisión no afectan a las decisiones que jueces y tribunales adopten en el ejercicio de sus funciones.

Para hacer posible esa labor jurisdiccional, nuestros juzgados precisan de medios materiales y humanos cuya dotación es responsabilidad de los poderes públicos vascos. Ante ellos hemos venido actuando, tanto de oficio como a instancias de la ciudadanía, para que la provisión y gestión de tales medios sea la adecuada en materias tan diversas como la informatización de los juzgados, la adecuación de sus instalaciones y dependencias, la suficiencia de su personal o el respeto a los derechos lingüísticos de las personas usuarias.

Muchas de las quejas recibidas en este ámbito, por otra parte, revelaban situaciones de desprotección o de falta de información. Para ello, hemos tratado de identificar los factores

- Las que han consistido en hacer llegar al juzgado circunstancias personales de los reclamantes que, por distintas razones, no habían sido tenidas en cuenta, a pesar de su relevancia, a efectos de ejecución de las penas o medidas que les habían sido impuestas: básicamente, procesos de reinserción socio-laboral y problemas graves de salud mental.
- Las relativas a la ejecución de resoluciones judiciales, desde las de contenido patrimonial hasta las dictadas en relación con los hijos e hijas en procedimientos de separación y divorcio.

Debemos agradecer, por último, la celeridad y eficacia con que la Fiscalía ha venido colaborando con el Ararteko a lo largo de estos 25 años, una colaboración que ha repercutido muy positivamente en la efectividad del trabajo que compartimos, cada cual en su ámbito competencial, en materia de garantía de derechos ■

9. Medio ambiente

Ararteko



El medio ambiente es una preocupación transversal en el Ararteko. La necesidad de preservar de forma sostenible el medio natural y la protección de la salud humana son los pilares en esta materia. El trabajo de la institución en esta área ha tenido como punta de lanza las reclamaciones en las que la ciudadanía expone sus preocupaciones por las afecciones que sufren en sus hogares derivadas principalmente de la contaminación acústica o de la contaminación atmosférica. Por otro lado, las asociaciones ciudadanas para la defensa del medio natural han resultado nuestros referentes para poder valorar la actuación de los poderes públicos vascos respecto a cuestiones como el control ambiental de la actividad humana y el impacto ambiental del modelo de desarrollo social seguido en estos años.

Hemos intervenido elaborando resoluciones, recomendaciones o sugerencias sobre cuestiones como la fracturación hidráulica o *fracking* en el País Vasco, la calidad de las aguas de consumo por episodios de contaminación por lindano o el impacto para la salud de las personas que conviven en entornos industrializados, como es el caso de una refinería de petróleo. El modelo energético, su impacto para el medio ambiente y la promoción de fuentes renovables son otras de las materias en la que hemos intervenido en estos años.

Uno de los objetivos estratégicos del área de Medio Ambiente es realizar un análisis de la aplicación de los compromisos derivados del **Convenio de Aarhus** para garantizar los tres pilares de la democracia ambiental: el acceso a la información, la participación y la

Durante estos 25 años se han dictado más de 15 recomendaciones generales relacionadas con el medioambiente

Durante estos 25 años se han dictado más de 15 recomendaciones generales relacionadas con el medioambiente, entre las que destacan las relativas a la problemática del ruido en actividades recreativas, industriales y locales de ocio. El derecho a la información y a la participación ambiental han sido otras cuestiones relevantes sobre las que hemos elaborado recomendaciones generales.

justicia ambiental. En estos 25 años hemos venido insistiendo en la oportunidad de que las administraciones públicas propicien mecanismos de participación para la gestión de conflictos derivados del medio ambiente en los que estén representados los ciudadanos y las asociaciones interesadas ■



10. Obras públicas, transportes e infraestructuras

La ejecución de obras para infraestructuras públicas y la prestación de servicios de transportes en nuestra comunidad autónoma

han supuesto un ámbito importante para la actuación del Ararteko en sus 25 años de recorrido institucional. Las reclamaciones presentadas han cuestionado en ocasiones la oportunidad de la construcción de esas infraestructuras, su impacto ambiental o los procesos de participación de la ciudadanía. En el caso del transporte, nuestra intervención ha estado centrada en la prestación de este servicio sin limitaciones para las personas usuarias.

Durante estos 25 años se han dictado 8 recomendaciones generales relacionadas con el transporte y las obras públicas. La **accesibilidad en el transporte público** ha sido una de las materias destacadas, que dio lugar

distintos territorios históricos. Entre otras cuestiones, hemos apuntado la necesidad de establecer unas condiciones unificadas en el sistema tarifario que permitan avanzar hacia un sistema de transporte público integrado y a la implantación del billete único que permita su utilización en los distintos medios de transporte de la CAPV. En materia de infraestructuras y obras públicas, hemos instado a mejorar la gestión de los derechos de los usuarios y usuarias de los servicios públicos que se gestionan a través de empresas sujetas al derecho privado mediante criterios de transparencia y buena administración.

Sobre el transporte público, debemos seguir incidiendo en la necesidad de mejorar la oferta del transporte adaptado. Las administraciones públicas competentes deben aunar sus esfuerzos para incidir en las soluciones dirigidas a las personas con movilidad reducida,

Nuestra intervención ha estado centrada en la prestación de este servicio sin limitaciones para las personas usuarias

al informe extraordinario presentado sobre esta materia al Parlamento Vasco en el año 2011. En el caso de la **participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social**, el Ararteko promovió en el año 2007 un foro ciudadano sobre esta cuestión.

Hemos intervenido elaborando resoluciones sobre los sistemas de abono y descuentos del transporte público implantados en los

que actualmente disponen de oportunidades mucho más limitadas de acceso al transporte público debido a los problemas de adaptabilidad que persisten.

También debemos destacar la importancia de la participación ciudadana en la ejecución de obras e infraestructuras de interés general, participación que se debería instrumentar en las fases tempranas de la planificación y diseño de la obra que se pretenda acometer ■

11. Ordenación de la actividad económica

Ararteko



En el área de Ordenación de la Actividad Económica podemos señalar que ha ido variando la casuística de las denuncias

recibidas a lo largo de estos 25 años. Si bien en los inicios de la andadura de esta institución primaban las quejas referidas a las actividades propias del sector primario o agrícola-ganadera (ganaderos que cuestionan el cumplimiento de los forestalistas de la legislación sobre las distancias mínimas de separación entre explotaciones, la repercusión que la práctica cinegética ocasiona en el entorno, etc.), secundario o industrial (como las cuestiones derivadas de las inspecciones técnicas de vehículos), en esta última década han

reclamación y defensa de las personas usuarias en esos tres sectores, y el papel que los diferentes agentes implicados desempeñan en el proceso de reclamación.

Este trabajo se presentó dentro del marco de los Cursos de Verano de la UPV/EHU organizados en 2012 por la institución del Ararteko, tratando de suscitar un debate público con el objeto de profundizar en el alcance de las obligaciones que deben ir dirigidas a ejercer un control efectivo y real por parte de las administraciones públicas para garantizar que el acceso a los servicios de interés general, considerados básicos y esenciales, sea universal y de calidad para toda la ciudadanía.

En esta última década han destacado los problemas que plantean los usuarios de servicios que podrían considerarse como básicos y esenciales

destacado en mayor medida los problemas que plantean los usuarios de servicios que podrían considerarse como básicos y esenciales, como resultan los servicios de suministro de electricidad, de gas y los servicios de telefonía.

En este ámbito, hemos de señalar que en mayo del año 2012 se presentó el trabajo denominado **Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco**, elaborado por Farapi S.L., empresa que resultó adjudicataria de la beca de investigación convocada por esta institución en el año 2011. Se trata de un estudio analítico, con orientación divulgativa y de sensibilización, sobre la situación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en los sectores de tecnología, telecomunicaciones y transporte aéreo en la CAPV. El objetivo principal del estudio es analizar las formas y procedimientos de

Por último, hemos de significar que, como consecuencia de la profunda crisis económica que atraviesa nuestra sociedad, hemos observado un aumento significativo de las reclamaciones presentadas por las y los ciudadanos sobre los problemas que les surgen en sus relaciones con las entidades económicas y financieras. Aunque no nos encontramos propiamente ante conflictos en los que se vean involucradas administraciones públicas vascas, esta institución está colaborando con todos los agentes implicados para que se pueda avanzar en la protección de las personas afectadas. Es por ello por lo que, en los Cursos de Verano de la UPV/EHU del año 2013, la institución del Ararteko organizó una jornada de reflexión y debate sobre la protección de los **derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras** ■

12. Personal al servicio de las administraciones públicas

El personal al servicio de las administraciones públicas es el factor más importante que tienen estas para satisfacer el derecho de los ciudadanos a una buena administración y contribuir al desarrollo económico y social.

La selección de este personal debe estar presidida por el principio de igualdad que se proyecta de manera específica en el empleo público a partir de su plasmación constitucional en el [artículo 23.2. de la Constitución Española](#).

Una gran parte de la labor del Ararteko a lo largo de estos 25 años ha estado centrada en asegurar que los requisitos de acceso exigidos en las diferentes convocatorias hayan estado necesariamente referidos a los principios de mérito y capacidad.

Asimismo, nos hemos dirigido repetidamente a las diferentes administraciones de la comunidad con el fin de que estas no

Desde esta institución hemos querido remarcar también la necesidad de favorecer medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los empleados públicos ante los importantes cambios sociales que se vienen produciendo como consecuencia de la incorporación masiva de la mujer al mercado laboral y de la aparición de nuevos modelos de familia.

Por otra parte, hemos asistido con preocupación a un fenómeno emergente como es el acoso laboral o *mobbing*, que exige una doble perspectiva de aproximación: una general, de abordaje del problema en su globalidad con medidas preventivas, y otra singular o individual, de intervención en los casos en los que el acoso ya se ha manifestado.

En cualquier caso, las quejas recibidas nos han dado ocasión de analizar una gran variedad de cuestiones referidas al empleo público que han quedado reflejadas en los sucesivos informes anuales al Parlamento Vasco ■

Hemos querido remarcar la necesidad de favorecer medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los empleados públicos

descuidaran el cumplimiento de las medidas promocionales de discriminación positiva para favorecer el acceso de colectivos especialmente vulnerables, como es el caso del colectivo de personas con discapacidad. Entre estas medidas ha cobrado especial relevancia la referida al establecimiento de un cupo de reserva de plazas, que ha sido motivo de varias recomendaciones.

13. Personas con discapacidad



Los derechos de las personas con discapacidad han ocupado siempre un lugar destacado en nuestra institución, ya que se trata de un colectivo que se encuentra con grandes obstáculos para el ejercicio de los derechos de los que son titulares. Las numerosas actuaciones que se han seguido desde esta institución a lo largo de estos 25 años de funcionamiento han tenido como objetivo prioritario procurar una mayor sensibilización de la sociedad hacia las necesidades reales del colectivo como estrategia para hacer más real y efectivo su derecho a no ser discriminados y a poder disfrutar de las mismas oportunidades.

discapacidades. A dichos efectos, se aprueba por el legislativo vasco en 2007 la **Ley sobre Perros de Asistencia para la Atención a Personas con Discapacidad**.

En algunos de los informes extraordinarios presentados al Parlamento Vasco se abordan cuestiones que afectan a los derechos de las personas con discapacidad. Así, en el informe **La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco** se tienen en cuenta las condiciones de accesibilidad y movilidad en estos servicios, en el informe **Atención comunitaria de la enfermedad mental** se analiza la posibilidad de acceso al trabajo de este colectivo y en

Las numerosas actuaciones que se han seguido han tenido como objetivo prioritario procurar una mayor sensibilización de la sociedad hacia las necesidades reales del colectivo

Durante estos años podemos señalar que en este ámbito se han elaborado varias recomendaciones generales, destacando la relativa a «La problemática de la accesibilidad en el medio físico», en la que insistía en la necesidad de aprobar una nueva norma con rango de ley que aglutinara en una misma normativa la supresión de las barreras, tanto las arquitectónicas como las urbanísticas, así como las que se encuentran en el transporte y en la comunicación. Es en el año 1997 cuando en materia de accesibilidad en la Comunidad Autónoma del País Vasco se aprueba la **Ley para la Promoción de la Accesibilidad**.

En el informe del año 2005 incluíamos una recomendación al objeto de que en el Parlamento Vasco se planteara la posibilidad de modificar la ley de perros guía, norma que garantiza a las personas con discapacidad visual su derecho a acceder con los perros guía a los lugares, servicios y transportes públicos o de uso público, redefiniendo el concepto de perros guía o de asistencia, para hacer extensivo su uso a personas con diferentes

el informe **La respuesta a las necesidades educativas en la CAPV** especiales se estudia la posibilidad de integración escolar. A estos les siguieron **La integración laboral de las personas con discapacidad en la CAPV** y la **Accesibilidad en edificios de uso público en la CAPV**. Posteriormente se publicó **Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV**, que ha permitido disponer de una foto real de la situación para trasladar a la sociedad y a las instituciones competentes, con el fin de que se puedan adoptar las decisiones estratégicas que posibiliten la superación de los déficits detectados.

A modo de conclusión, en este ámbito queremos significar que a pesar del entramado normativo del que nos hemos dotado, las administraciones públicas concernidas deben realizar un análisis en profundidad y establecer los mecanismos de control necesarios para garantizar la aplicación de la normativa vigente en la materia desde el prisma de la accesibilidad universal ■



14. Personas con enfermedades crónicas

Nuestro trabajo en esta área ha tenido como objetivo principal prestar especial atención a aquellos colectivos de personas

afectadas por enfermedades crónicas que, bien por razón de los déficits existentes en su atención o en la calidad de esta, como por razón de su estigma social, sufren una situación de mayor vulnerabilidad o discriminación.

En los comienzos de nuestra andadura nuestra intervención se centró fundamentalmente en las necesidades de las personas con problemas de salud mental. La preocupación del Ararteko por este colectivo motivó que en 2009 contara con una área propia.

Hemos de destacar la labor desarrollada por esta institución a favor de los derechos de las personas que padecen linfedema primario o secundario; síndrome de Dravet;

señalando que 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 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.

Es preciso intensificar el apoyo institucional a las entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro que persiguen la mejora de la calidad de vida de las personas con enfermedad crónica y sus familias, por su demostrada eficacia en la promoción del autocuidado, la autonomía y el empoderamiento de las personas afectadas y su entorno familiar y social, así como por la labor de formación, información y apoyo psicológico que desarrollan. Ello debe guiar

Nuestras actuaciones han contribuido a destacar las necesidades específicas de estas personas

fibromialgia; fatiga crónica; sensibilidad química múltiple; electrohipersensibilidad; enfermedades congénitas del metabolismo; agenesias; enfermedades de baja prevalencia (más conocidas como enfermedades raras); insuficiencia renal crónica; enfermedades de médula ósea, neuromusculares, cardiovasculares, hepáticas y de pulmón; daño cerebral adquirido y otro tipo de enfermedades neurológicas, así como retinosis pigmentaria.

Nuestras actuaciones han contribuido a destacar las necesidades específicas de estas personas y a poner el foco en el deber ineludible de las administraciones públicas vascas de atender dichas necesidades,

la estrategia de la cronicidad instaurada en la CAPV, cuyo desarrollo venimos analizando en estos últimos años.

Del seguimiento realizado sobre el grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el Ararteko en su **informe extraordinario sobre atención sociosanitaria** (2008) concluimos que, a pesar de los avances registrados en este ámbito, debe abordarse con urgencia la homogeneización del desarrollo de los recursos sociosanitarios en los tres territorios históricos, la coordinación sociosanitaria en atención primaria mediante equipos interdisciplinares, la generación de un marco normativo común y la implantación de un sistema de información compartida ■

15. Personas con enfermedades o trastornos mentales



Nuestro trabajo en el área se fundamenta en la visión de estas personas como ciudadanas de derechos. Ello nos lleva a poner el acento en su empoderamiento, inclusión social, rehabilitación psicosocial y participación real y efectiva.

Su especial vulnerabilidad y mayor dificultad para el acceso a los recursos obliga a los poderes públicos a garantizar las condiciones que posibiliten un efectivo ejercicio de los derechos de los que son titulares.

La promoción de la atención comunitaria, autonomía personal y erradicación del estigma, la continuidad de los cuidados, la equidad, responsabilidad, coordinación, integración, eficiencia, así como el impulso de foros participativos y del asociacionismo de familiares y pacientes han de ser principios que inspiren el actuar de nuestras administraciones públicas, especialmente las del ámbito

En estos 25 años hemos asistido a un remarkable impulso en la creación, implantación y mejora de centros de salud mental y hospitales de día para personas adultas e infanto-juveniles; unidades de hospitalización breve, de media estancia y unidades de rehabilitación y psicogeriátricos, así como a la paulatina creación y ampliación de estructuras residenciales no hospitalarias como pisos tutelados, pisos supervisados, minirresidencias, hogares, comunidades terapéuticas, etc., todo ello en el marco de un inacabado proceso de desinstitucionalización que requiere del impulso de los recursos comunitarios.

A pesar de los avances registrados, seguimos haciendo hincapié en áreas de mejora como el impulso de estructuras intermedias de rehabilitación, el abordaje de los trastornos de la personalidad, la garantía del conocimiento efectivo de los derechos que asisten al/a la paciente en situaciones de ingreso no

Nuestro trabajo en el área se fundamenta en la visión de estas personas como ciudadanas de derechos

sanitario, social, educativo, de empleo, justicia y vivienda.

Mediante una constante dinámica de colaboración con las asociaciones, la tramitación de quejas particulares, expedientes de oficio, y con ocasión de la elaboración de informes extraordinarios como los relativos a hospitales psiquiátricos, atención comunitaria de la enfermedad mental, y salud mental y prisión o estudios como el atinente a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez, hemos velado por que las actuaciones de dichas administraciones sean fiel reflejo de los principios indicados y contribuido a ello desde su posición como defensoría.

voluntario (**recomendación general de 2013**) o el acceso a servicios y prestaciones de carácter social y sociosanitario, motivados por cuestiones relativas a la valoración de dependencia de las personas con enfermedad mental.

De acuerdo con la información ofrecida por la OMS, el incremento de la pobreza experimentado en Europa en los últimos años ha conducido a un notable detrimento de la salud mental de la ciudadanía europea. La actual situación de grave crisis y su repercusión en el acceso, nivel y calidad de las prestaciones sanitarias y sociales, cuya responsabilidad y gestión competen a las administraciones públicas, exigen priorizar la protección de las personas con enfermedad mental ■



16. Personas en prisión

Las personas en prisión representan uno de los colectivos más vulnerables en nuestra sociedad. Se trata de una realidad ante la que el Ararteko entiende que tiene la obligación de actuar, aun con la limitación que supone el que las competencias en materia penitenciaria no hayan sido traspasadas a la Administración vasca.

No se trata tan solo de defender sus derechos en la cárcel. En estos 25 años el Ararteko ha querido impulsar una reflexión sobre el actual sistema de penas, en cumplimiento de la labor de difusión de la cultura de los derechos humanos que la Ley atribuye a esta institución. Con este fin, año tras año hemos realizado un seguimiento y actualización de las **recomendaciones que hicimos en este sentido a los poderes públicos en 1996**, y que se concentran en las siguientes grandes líneas:

- **Psiquiatría penitenciaria:** la asunción de competencias en este ámbito por Osakidetza nos ha llevado a presentar, este mismo año, un informe extraordinario con propuestas al respecto.
- **Asistencia social penitenciaria:** problemas para el acceso a determinados recursos sociales de los que no deben estar privadas las personas en prisión, desde las prestaciones de renta básica hasta un transporte adecuado a la prisión, pasando por una oferta formativa dotada de continuidad y relevancia con vistas al mercado de trabajo.
- **Problemática específica de los presos y presas extranjeros:** expulsiones, permisos de trabajo y residencia.

Esta labor ha contado en todo momento con el apoyo, que ha sido mutuo, de las entidades que desde la sociedad civil trabajan

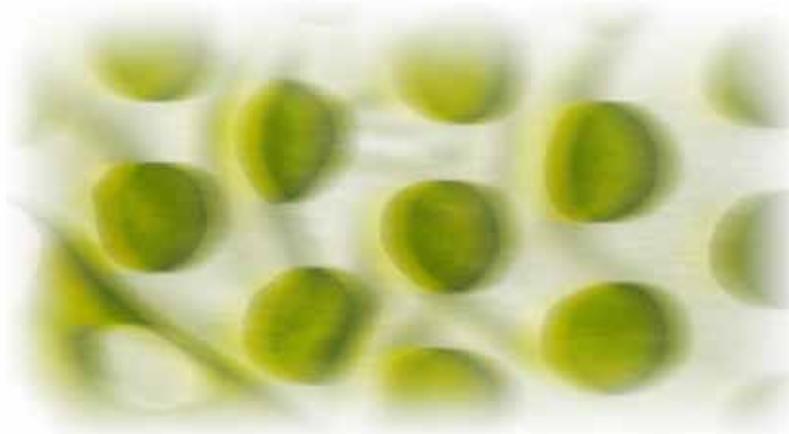
En estos 25 años el Ararteko ha querido impulsar una reflexión sobre el actual sistema de penas

- **Política de clasificaciones y destinos:** potenciación del tercer grado y dotación de recursos para su viabilidad con relación a los distintos tipos de internos/as.
- **Mujer y prisión:** violaciones de derechos debidas a la menor disponibilidad de espacios y recursos en los departamentos de mujeres, así como a la falta de atención a problemas específicos.
- **Interacción entre la Administración penitenciaria y el mundo asociativo que trabaja en este ámbito.**
- **Medidas de seguridad y cumplimientos alternativos a la prisión.**

en la reinserción de las personas en prisión. Compartimos con ellas el objetivo de hacer que no solo los poderes públicos sino toda la sociedad se responsabilice del uso que se hace en su nombre de la intervención penal, que conozca sus consecuencias y, en la medida en que no le parezcan asumibles desde parámetros de justicia social, promueva el diseño y gestión de un **modelo penitenciario propio**, un sistema de ejecución penal que no aumente la marginación, ni cronifique los factores que llevan a delinquir a la mayor parte de las personas que pueblan nuestras prisiones ■

17. Personas gitanas y otras minorías culturales

Ararteko



El pueblo gitano ha sido objeto de discriminación y rechazo durante siglos, lo que ha dificultado su posición social y económica. El Ararteko ha llamado la atención sobre la historia del pueblo gitano, la persecución y la falta de oportunidades que ha tenido para participar social y económicamente en nuestra sociedad. Se ha subrayado la necesidad de acciones positivas que promuevan la igualdad, de medidas antidiscriminatorias y la importancia de su reconocimiento cultural.

Muchas de las quejas que hemos recibido están vinculadas a su derecho a la inscripción en el padrón y el derecho a un alojamiento adecuado. La denegación de la inscripción en el padrón les dificulta el ejercicio de derechos y conlleva

En materia de educación, el Ararteko ha elaborado un informe extraordinario en el que ha recomendado, entre otras, la necesidad de recursos suficientes y adecuados en los centros educativos y de medidas que garanticen una distribución equilibrada del alumnado con necesidades educativas especiales. Otro informe de interés es el que afectaba a la **Situación de la población temporera en Álava**.

La **prohibición de discriminar en el acceso a los establecimientos privados abiertos al público** ha sido recientemente objeto de una recomendación.

El Ararteko también ha intervenido con relación a los **asentamientos de personas gitanas de origen comunitario**. Para hacer frente a los

Esta institución ha recordado a los ayuntamientos su obligación de inscribir en el padrón a las personas que residen efectivamente en el municipio

un rechazo a su condición de vecinos. Esta institución ha recordado a los ayuntamientos su obligación de inscribir en el padrón a las personas que residen efectivamente en el municipio. El derecho a un alojamiento adecuado ha sido objeto de diversas intervenciones, como la que se llevó a cabo con motivo de la aprobación del Plan Director de Sestao, que tenía entre los objetivos reducir la concentración de personas en una zona en situación de exclusión social, o bien en el barrio de Santa Juliana (Abanto y Ciérvana/Abanto-Zierbena). Se trata de barrios que han sufrido un importante deterioro urbanístico, económico y social, y que requieren de actuaciones urbanísticas de rehabilitación y el realojo de personas. El Ararteko ha recomendado que en estos procesos se haga una intervención integral, se garanticen los derechos de las personas que no tienen cubiertas las necesidades más básicas y se abra un proceso de participación e información ciudadana.

mismos se ha aprobado un marco europeo de estrategias nacionales de inclusión de la población gitana. El Ararteko ha recomendado la necesidad de elaborar protocolos de actuación para la intervención de las distintas administraciones. Se trata de dar una respuesta respetuosa a los derechos de las personas por parte de todas las administraciones implicadas que faciliten procesos de inclusión social.

Se reitera, por tanto, el compromiso obligado de defensa de los derechos de las personas gitanas, para evitar que los prejuicios y el olvido de sus necesidades perpetúen la exclusión social que muchas personas sufren. Además de garantizar el acceso a los derechos y a las prestaciones y servicios públicos en igualdad, se debería tener en cuenta el efecto que tienen las políticas públicas en su empoderamiento, autonomía y participación social y económica, teniendo presentes sus derechos como minoría cultural ■



18. Personas inmigrantes

La lucha por la dignidad y la igualdad de las personas inmigrantes es un elemento clave del trabajo del Ararteko, que tiene entre sus encomiendas promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de todas las personas y los grupos en que se integran sean reales y efectivas ([art. 9.2. de la Constitución Española](#)).

Esta institución ha sido sensible a las necesidades de las personas inmigrantes que, huyendo de la violencia, la falta de oportunidades o la miseria, entre otros motivos, han recalado en nuestras ciudades. La diversidad de situaciones, de necesidades y de aspiraciones de esta población ha sido un reto para las administraciones públicas y también para el Ararteko. Por ello, esta institución demandó en el año 2001 la [necesidad de un plan de atención integral](#). Las administraciones públicas en todos los niveles han diseñado diversos planes y se han puesto en marcha desde el año 2003 diferentes líneas de actuación y estrategias que han mejorado la intervención con este colectivo.

personas, y por ello hemos dirigido numerosas recomendaciones, valorando positivamente la respuesta recibida de las administraciones.

El **respeto a los derechos fundamentales**, como es el derecho a la inviolabilidad del domicilio o el derecho a la libertad religiosa y al ejercicio del culto, han sido objeto de recomendaciones, entre ellas que los desalojos en edificios abandonados estén precedidos de una planificación previa que contemple la dimensión social del problema, la adecuación de los servicios públicos de los cementerios a las distintas creencias religiosas o la relativa a la concesión de licencias por los ayuntamientos a los locales que cumplen los requisitos y van a tener un uso de culto religioso.

Otras quejas se referían al trato que las personas extranjeras recibían por la policía o la falta de actuaciones ante el ejercicio abusivo del derecho de admisión en los establecimientos abiertos al público. Por ello, el Ararteko ha recordado la importancia del establecimiento de mecanismos para evitar actuaciones discriminatorias y de adecuar la normativa y el procedimiento frente a las

La posición del Ararteko ha sido la defensa e los derechos y deberes de las personas extranjeras, en igualdad con el resto de las personas

Hemos gestionado numerosas quejas relativas a las dificultades de acceso a los derechos y a los servicios y prestaciones públicas, tales como las dificultades para disponer de atención sanitaria, inscripción en el padrón, concesión de prestaciones económicas de garantía de ingresos, mantenimiento de un alojamiento adecuado o de un recurso social apropiado por tener una discapacidad o sufrir una situación de violencia de género. La posición del Ararteko ha sido en todo momento la defensa de los derechos y deberes de las personas extranjeras, **en igualdad con el resto de las**

denuncias por ejercicio abusivo del derecho de admisión, así como la necesidad de desarrollar actuaciones contra los delitos raciales. También hemos recordado la importancia de **no promover estereotipos ni prejuicios** al ofrecer los datos que afectan a personas extranjeras. Esta institución parte de la convicción de que todo ser humano debe tener oportunidades para desarrollar sus capacidades y potencialidades con independencia de su origen y que los gestores públicos deben desarrollar las políticas públicas dirigidas a una **sociedad inclusiva** ■



Nuestro trabajo en esta área se orienta a la defensa del ejercicio pleno de todos los derechos ciudadanos

por parte de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales, desde una perspectiva de igualdad y no discriminación por razón de su orientación sexual e identidad de género. Pretendemos promover que las administraciones públicas vascas desarrollen las medidas y actuaciones necesarias para que dichos derechos se ejerzan en condiciones de igualdad.

Desde la creación de esta área de trabajo en 2008, se ha dictado una **recomendación general relacionada con las barreras administrativas a familias homoparentales y a parejas del mismo sexo**, y se ha elaborado un trabajo de investigación sobre la **visibilidad y participación sexual de las mujeres lesbianas**, así como un **informe extraordinario sobre la situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi**. Igualmente hemos organizado un **foro ciudadano sobre las dificultades y rechazos sociales de adolescentes y jóvenes lesbianas, gais y transexuales**. En nuestras visitas de inspección a centros penitenciarios

Como resultado de nuestras actuaciones, hemos conseguido que el Gobierno Vasco difundiera entre todos sus departamentos la necesidad de adaptación de impresos y formularios a la realidad de las familias homoparentales o parejas del mismo sexo; hemos suscitado cuestiones a la Dirección de Registros y Notariado por parte de instancias judiciales en torno a la inscripción de la filiación en el caso de dos madres; y hemos impulsado distintas iniciativas administrativas en el ámbito del apoyo a menores LGTBI y sus familias y en materia de educación en la diversidad afectivo-sexual y de género. Un hito reseñable ha sido también la promulgación de la **Ley del Parlamento Vasco 14/2012, de 28 de junio**, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales.

El avance en materia de derechos de las personas LGTBI debe ser impulsado desde las instituciones públicas incidiendo especialmente en la educación de nuestros menores, es decir, promoviendo acciones dirigidas a materializar el respeto de los iguales y el pleno ejercicio de los derechos de diversidad afectivo-sexual y de género desde la infancia. Queda pendiente extender en todas las

Hemos participado en dos proyectos europeos sobre el derecho a la diversidad afectivo-sexual y de género en el ámbito educativo (Rainbow y Rainbow Has)

y recursos varios de atención incorporamos la perspectiva de las personas LGTBI. También hemos participado en dos proyectos europeos sobre el derecho a la diversidad afectivo-sexual y de género en el ámbito educativo (**Rainbow y Rainbow Has**), el último aún en ejecución y coordinado por el Ararteko. Como resultado de estos proyectos, hemos difundido una serie de materiales educativos para promover el respeto y la plena integración en la escuela de la diversidad afectivo-sexual y de género de niños, niñas, jóvenes y adolescentes.

administraciones la abolición de barreras formales o administrativas para familias homoparentales y parejas o matrimonios del mismo sexo, así como clarificar definitivamente la situación de las madres lesbianas respecto al reconocimiento de la filiación de sus hijos e hijas, y desarrollar la mencionada ley vasca de no discriminación y reconocimiento de derechos de las personas transexuales, especialmente en lo que a la atención sanitaria y a la documentación acreditativa de la identidad de estas personas se refiere ■



20. Personas mayores y personas en situación de dependencia

Las particulares necesidades que presenta el colectivo de personas mayores, su creciente presencia en la sociedad como consecuencia del aumento de la esperanza de vida y su heterogeneidad -agrupa tanto a personas con autonomía personal y con capacidad de participar activamente en la sociedad como a personas dependientes con grandes limitaciones- han motivado que el Ararteko, desde su creación, venga ofreciéndole una atención especial. Este grupo supone aproximadamente el 80% de las personas en situación de dependencia, el 20% restante son personas con algún tipo de discapacidad, las cuales también han sido destinatarias de nuestra especial atención.

Mediante la tramitación de quejas particulares y de oficio; recomendaciones generales como la relativa a las **medidas procedimentales de garantía en el acceso a las plazas residenciales**; estudios como el atinente a la **prevención del maltrato en personas mayores**; y la elaboración de informes extraordinarios sobre **atención residencial y comunitaria de aquellas** o, más recientemente, sobre la **implantación en la CAPV de la normativa estatal de atención a la dependencia y promoción de la autonomía personal (LAAD)**, hemos

mejora de aspectos concretos de cuidado en los centros; el carácter público de la atención profesional en el hogar y su extensión a los fines de semana; el acceso del colectivo de personas mayores a las ayudas técnicas o productos de apoyo; y la flexibilización de los requisitos de acceso al sistema de protección de la dependencia o la adopción de medidas para paliar los efectos de la aplicación del nuevo baremo de la dependencia son algunos ejemplos de nuestra intervención.

En la actualidad se hace preciso seguir impulsando el mantenimiento de la persona en el domicilio; la prevención, detección y erradicación de cualquier tipo de maltrato infligido a estas personas; el desarrollo del espacio sociosanitario; la puesta en práctica del modelo de **atención gerontológica centrada en la persona**, con la consiguiente sensibilización y formación; además de la formulación de nuevos roles profesionales, la revisión de algunos sistemas organizativos y el diseño de intervenciones acordes con este nuevo modelo. Asimismo, resulta preciso promover el envejecimiento activo mediante acciones dirigidas a garantizar la formación, información y participación de las personas mayores, y actuaciones tendentes a posibilitar, a aquellas que lo deseen, la aportación de su conocimiento, experiencia y colaboración.

Resulta preciso promover el envejecimiento activo

contribuido a enriquecer la reflexión sobre las políticas sociales en estos ámbitos y a identificar las correspondientes áreas de mejora y necesidades no atendidas, procurando una atención individualizada, la mejora de la calidad de vida de estas personas y la garantía del respeto a su dignidad y derechos fundamentales.

La toma en consideración del acercamiento al entorno familiar como criterio relevante en el traslado de centro residencial; la corrección y

En el ámbito estatal, continuamos asistiendo a un retroceso significativo en el desarrollo de las políticas de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia. Las administraciones públicas vascas deben asumir con responsabilidad el reto que ello supone, con el fin de materializar el derecho subjetivo preconizado en la **Ley 12/2008, de 5 de diciembre**, de Servicios Sociales del País Vasco, priorizando en todas sus políticas la atención a este colectivo ■

21. Personas víctimas de los grupos terroristas

Ararteko



Esta institución ha mostrado, a lo largo de los años, su compromiso con muchas ciudadanas y ciudadanos vascos que han sufrido, en este tiempo, graves afecciones al derecho a la vida, a la integridad física y a la libertad y seguridad por la actuación de distintas organizaciones terroristas. Además, ha condenado con rotundidad las prácticas terroristas tantos en sus informes e intervenciones parlamentarias como en declaraciones ante los medios de comunicación.

En ese sentido, hay que reseñar que la institución del Ararteko intervino en las dos ponencias parlamentarias constituidas para tratar la situación de las víctimas del terrorismo y presentar sus aportaciones sobre esta cuestión. En este foro parlamentario la institución reflexionó sobre el significado

los acuerdos parlamentarios de 2003, 2005 y 2007. Además, se analizan los derechos de participación, dignidad, reparación material y moral, justicia, verdad y memoria, derechos que han sido reivindicados por las víctimas y que han sido incorporados a la fundamental [Ley 4/2008, de 19 de junio](#), de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo. Resulta especialmente reseñable el seguimiento de la aplicación del derecho a la reparación en los ámbitos de la salud, la vivienda, los daños materiales, el empleo, la enseñanza y la formación. Las experiencias de victimación terrorista en la CAPV y la de las víctimas de amenazas y/o coacciones terroristas de la llamada «violencia de persecución» permiten poner de manifiesto el drama humano vivido. El informe finaliza con unas recomendaciones que pretenden contribuir a un compromiso de todas las instituciones vascas y de la propia sociedad

La actuación principal en este ámbito fue la elaboración de un informe extraordinario sobre la situación y las necesidades de las víctimas del terrorismo en la CAPV

político de las víctimas e insistió en la necesidad de resarcir material y moralmente a las víctimas de la violencia y del terrorismo. Se puso de manifiesto que la llamada «violencia de persecución» se dirigía con toda su intensidad contra los colectivos que constituyen los pilares de un Estado de derecho. Por último, defendió la idea de la educación en valores como fundamento de paz.

La actuación principal en este ámbito fue la elaboración de un [informe extraordinario sobre la situación y las necesidades de las víctimas del terrorismo en la CAPV](#). En este informe se analiza la normativa internacional, estatal y autonómica sobre la materia. Se recoge la respuesta institucional sobre la situación de las víctimas del terrorismo y se realiza un seguimiento del cumplimiento de

para la deslegitimación ética, social y política del terrorismo y la solidaridad con sus víctimas.

Por último, el Ararteko ha desarrollado distintas actuaciones sobre el derecho a la memoria en el ámbito municipal que, por ser el más cercano a la ciudadanía, resulta especialmente determinante para el ejercicio del derecho a la memoria de las víctimas del terrorismo.

En estos momentos es especialmente reseñable que, después de la declaración de ETA de «cese definitivo de la violencia», no se han producido vulneraciones del derecho a la vida, a la integridad física y a la libertad o la seguridad personal por actuaciones terroristas, por lo que las actuaciones del Ararteko van dirigidas a la consecución del derecho a la convivencia en paz y libertad ■



22. Protección y tenencia de animales

II 25 años de actuaciones en sus áreas de trabajo

Las condiciones de vida de los animales y el trato dado por las personas han sido y son una preocupación constante y de importancia en nuestra sociedad y en la labor desarrollada por esta institución a lo largo de estos 25 años. La conciencia social al respecto no es algo que solo atañe a los colectivos más sensibilizados en la defensa de los animales, sino que alcanza a un número ingente de ciudadanos y ciudadanas.

Han sido varias las asociaciones constituidas en defensa y protección de los animales que han venido planteando a esta institución distintas situaciones en las que se demandaba a los poderes públicos el ejercicio de las competencias administrativas que derivan de ese marco legal. Conscientes de la importancia de esta materia y respondiendo a la petición suscrita por alguna de esas asociaciones, el Ararteko optó por darle entidad propia a esta materia y crear en el año 2006 una área específica dirigida a velar por el control de las actuaciones de las administraciones públicas vascas en la defensa y protección de los animales.

se formuló en el año 2004 por el que se pretendía, como su título indica **«una primera aproximación a la intervención municipal ante la tenencia de perros calificados como potencialmente peligrosos»**. Esta institución, consciente de que la puesta en marcha por parte de las entidades locales de la legislación en materia de tenencia de estos animales había planteado dudas, entendía que, a raíz de la aprobación del **Decreto 101/2004, de 1 de junio**, sobre tenencia de animales de la especie canina en la Comunidad Autónoma del País Vasco, las cuestiones que podía suscitar esta normativa ya se encontraban clarificadas, al quedar normalizados los procedimientos y la documentación que se ha de entregar.

Por otro lado, hay que destacar la **Resolución del Ararteko de 23 de febrero de 2010**, por la que se sugirió a EuskoTren que permitiera en dicho servicio de transporte el acceso de los animales de compañía en condiciones que no molesten a las personas usuarias. Dicha entidad aceptó la sugerencia realizada y a partir del 1 de enero de 2011 las personas viajeras pueden ir acompañadas de un animal doméstico, siempre y cuando no resulte peligroso ni molesto por su forma, volumen, ruido y olor.

Hay que destacar la resolución del Ararteko por la que se sugirió a EuskoTren que permitiera en dicho servicio de transporte el acceso de los animales de compañía

Dentro de esta área, nuestra principal labor ha estado y está dirigida a analizar específicamente las reclamaciones y quejas presentadas por personas o asociaciones contra las actuaciones de las administraciones públicas vascas que resultan contrarias al contenido recogidas en la legislación vigente. A modo de ejemplo, queremos citar la recomendación de carácter general que

Por último, sobre el contenido concreto de las quejas tramitadas en esta área, queremos subrayar que, en general, hacen referencia a la tenencia de los animales, a su bienestar en los domicilios de los particulares, en los espacios públicos y, en especial, en los centros de recogida o estancia de animales, conocidos como núcleos zoológicos ■

23. Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas



ararteko

La labor del Ararteko ha tenido desde su creación como referente el derecho de la ciudadanía a la buena administración.

Este principio conlleva la obligación de que las administraciones públicas, en sus relaciones con la ciudadanía, encaucen el ejercicio de sus funciones públicas mediante el procedimiento administrativo. Dentro de este derecho a la buena administración, hemos reivindicado de forma insistente ante las administraciones públicas vascas sus obligaciones respecto al acuse de recibo de los escritos, su impulso de oficio y el deber de responder de forma expresa a cada una de las cuestiones planteadas.

Durante estos 25 años hemos dirigido 15 recomendaciones generales dentro del área. Es preciso destacar las recomendaciones dirigidas al empadronamiento de personas que residen en el municipio en situaciones de exclusión social o al procedimiento seguido por las administraciones municipales para dar respuesta a las reclamaciones por responsabilidad patrimonial derivada del funcionamiento de los servicios públicos.

En relación con la transparencia y el acceso a la información pública, el Ararteko ha venido recogiendo la doctrina sobre el ejercicio de este derecho tanto por personas concretas, por asociaciones o por miembros de las corporaciones locales. Finalmente, nos tenemos que referir a la actuación del Ararteko para promover la participación ciudadana en diferentes asuntos de la vida municipal, como puede ser el caso de la recogida selectiva de residuos.

El Ararteko ha intervenido en innumerables expedientes de queja para conseguir, algo que puede parecer sencillo en la práctica, pero que ha requerido una ardua y tenaz labor de este comisionado parlamentario, la respuesta expresa de las administraciones a las diversas solicitudes de la ciudadanía. Enlazando con lo anterior, no podemos olvidar el derecho a obtener información y orientación veraz acerca de los requisitos jurídicos o técnicos. En este sentido, algunas de nuestras recomendaciones han ido dirigidas a la mejora de los protocolos e instrucciones internas para que los responsables de las unidades administrativas que atienden a las personas, interesadas en los distintos procedimientos, faciliten una información veraz y fundamentada ■

La labor del Ararteko ha tenido desde su creación como referente el derecho de la ciudadanía a la buena administración



24. Sanidad

Porque es un derecho humano, no es de extrañar que un número importante de las quejas relacionadas con la salud haya tenido que ver con el cambio ocurrido en aspectos esenciales del derecho a la protección a la salud.

Los retrocesos en la configuración del derecho a la salud requieren una justificación suficiente. Vemos que es un lugar común traer a colación que tales retrocesos se deben a la actual coyuntura económica. Pero más allá de la mera alegación de un eventual ahorro económico, este no ha podido ser concretado.

Por medio de recomendaciones individuales y generales, el Ararteko ha buscado colaborar con el **Departamento de Salud** y con **Osakidetza**, buscando la solución más adecuada a los problemas planteados con relación a problemas detectados a través, fundamentalmente, de las quejas.

La seguridad jurídica en el acceso a la asistencia sanitaria de las personas que no tienen la condición de aseguradas en el Sistema Nacional de Salud o la adecuación en los criterios de acceso a la documentación clínica han sido algunas de las recomendaciones generales realizadas.

El trabajo del Ararteko se ha orientado a encauzar estas legítimas expectativas relacionadas con el derecho a la salud

En relación directa con su asistencia, hemos visto que las expectativas de los y las pacientes no se limitan únicamente a aspectos técnico-médicos de la misma. Tienen que ver también en gran medida con aspectos instrumentales de esa asistencia, como pueden ser diversas dimensiones de la información (listas, cartera de servicios, procedimiento de acceso a prestaciones) o funcionamiento de algunos servicios.

El trabajo del Ararteko se ha orientado a procurar encauzar estas legítimas expectativas relacionadas con el derecho a la salud.

Una parte importante de las quejas muestra expectativas de cambios organizativos, orientados a desarrollar procesos asistenciales más integrados, lo que lleva a pensar en la necesidad de contar con una mejor capacidad para el trato e información al usuario.

La crisis no debe ser utilizada para adoptar medidas restrictivas, lo que no impide que sirva para reflexionar sobre los sistemas sanitarios y mejorar su eficiencia ■



El Ararteko, en tanto que Institución de garantía de derechos, ha prestado desde el comienzo de su andadura una atención especial

a la función policial, ya que, de entre todas las funciones públicas a las que afecta el área de Seguridad, esta es la que se desarrolla en un ámbito de mayor tensión con las libertades individuales y los derechos fundamentales.

La labor que realizamos en este campo es sobre todo de naturaleza preventiva y tiene que ver fundamentalmente con los mecanismos de supervisión de las prácticas policiales.

actuaciones y prácticas policiales», son dos muestras significativas de nuestra actividad en este ámbito.

La detención constituye una de las actuaciones policiales con mayor incidencia en los derechos fundamentales, porque priva del derecho a la libertad y conlleva también restricciones de otros derechos, lo que ha motivado que su seguimiento haya sido siempre una de las prioridades de esta institución. Los derechos constitucionales de la persona detenida, el registro corporal, el registro de las actuaciones y la videograbación de las detenciones son algunos de los aspectos que venimos supervisando.

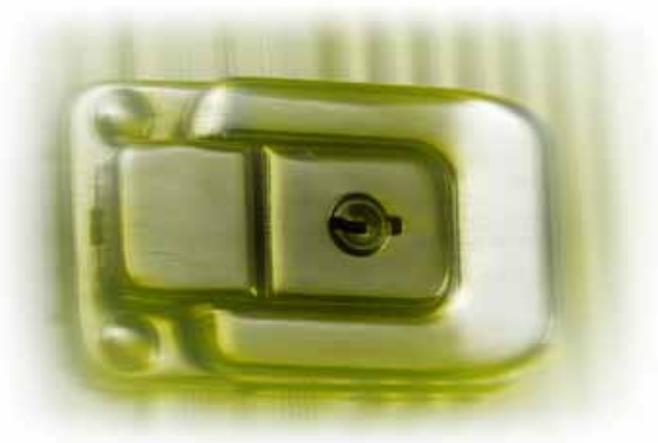
La preocupación acerca de la tortura y de los malos tratos ha sido una constante en la institución del Ararteko

La investigación de cualquier denuncia o indicio razonable de una actuación policial incorrecta; el establecimiento de sistemas de recogida de datos sobre la actividad policial; la motivación suficiente y el registro de las actuaciones; el uso de la fuerza y su control; y el control del contenido de los atestados y de las denuncias administrativas en cuanto a los hechos que los motivan son algunos de los mecanismos en los que hemos trabajado durante estos 25 años de funcionamiento de la institución.

Han sido varias las recomendaciones generales que hemos formulado al respecto. El informe **«Actuaciones policiales con personas de origen extranjero en la zona de San Francisco»** de 1998 y la más reciente **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre**, sobre «El sistema de garantías en las

La preocupación acerca de la tortura y de los malos tratos ha sido una constante en la institución del Ararteko. A lo largo de estos años hemos realizado innumerables actuaciones dirigidas a prevenir estas abominables prácticas. Una de las más recientes es el **«Estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y propuestas de mejora»** que hicimos en el año 2010.

En estos 25 años se han producido avances importantes en los ámbitos señalados, como la práctica generalización del sistema de videograbación de la detención. No obstante, sigue habiendo espacios para la mejora, de los que venimos dando cuenta en los informes que anualmente presentamos al Parlamento Vasco sobre nuestra actividad ■



Los derechos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación se encuentran dentro de los derechos

que empiezan a catalogarse como de cuarta generación, entendidos como expansión del concepto de ciudadanía digital en una nueva comprensión de los derechos humanos que reflexiona constantemente sobre el sentido de la relación entre los desarrollos técnicos y el entorno humano.

Desde esta perspectiva, el trabajo del Ararteko en estos años ha perseguido poner en valor los derechos que asisten a la ciudadanía en relación con la protección de datos y con los derechos derivados de la administración electrónica, así como realizar una función proactiva en su difusión, en el entendimiento de que el ejercicio de tales derechos y su protección contribuye a fomentar una ciudadanía con mayor potencial de innovación.

En este objetivo se enmarca la recomendación general dictada por el Ararteko relacionada con el **derecho de acceso a la información medioambiental**, así como la recomendación general sobre **adecuación de los criterios para el acceso a la documentación clínica**.

El **informe extraordinario del Ararteko sobre E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi** ha proporcionado nuevos

cuatro brechas digitales: de acceso, de uso, de apropiación y de participación.

La existencia de quejas ciudadanas que denotaban un importante desconocimiento de los derechos TIC por la ciudadanía en sus relaciones con la Administración conllevó la elaboración de un **Decálogo interactivo de derechos de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos**.

Como instrumento para proveer de información de utilidad a las personas con diversidad funcional sobre accesibilidad en el transporte público, en las bibliotecas públicas de la comunidad y en los recursos turísticos se puso en marcha **Ararteko mapak**, un espacio de colaboración entre la ciudadanía, las asociaciones, las administraciones públicas y el Ararteko, configurado como proyecto de geolocalización que posibilita el acceso a un mapa visual e interactivo en un sitio web, así como mediante dispositivos móviles.

El Ararteko se ha venido haciendo eco de la creciente preocupación de la ciudadanía por la seguridad de sus datos en Internet y en las redes sociales, y ha promovido iniciativas orientadas a la defensa de los **derechos vinculados a la protección de los datos personales y a la propia imagen**. Se trata de un reto aún pendiente que requiere de madurez en el uso de Internet y las redes

El Ararteko se ha venido haciendo eco de la creciente preocupación de la ciudadanía por la seguridad de sus datos en Internet y en las redes sociales

elementos de juicio para hacer un diagnóstico de la situación actual y el potencial de las TIC, para impulsar una ciudadanía activa e inclusiva y para favorecer la participación ciudadana. En el marco del informe se han analizado las

sociales, junto a una ética digital, y una labor de concienciación ciudadana en el marco de una atención y vigilancia diligente por parte de las administraciones e instituciones de garantía de derechos ■



Hasta la transferencia de competencias sobre intermediación laboral, fomento y apoyo al empleo y formación profesional para el empleo,

competencias asumidas en el año 2010, los asuntos que han motivado la mayor parte de las quejas han tenido que ver con las convocatorias de ayudas para creación de empresas y el autoempleo, el acceso a ayudas de formación continua, a cursos de formación o circunstancias relativas al servicio prestado en **Lanbide**.

Asumidas las competencias ese año 2010, la principal fuente de quejas en esa coyuntura ha sido el funcionamiento de los servicios responsables, muchas de ellas por gestiones no integradas aún en el «aplicativo» de los servicios asumidos para el ejercicio de las competencias transferidas.

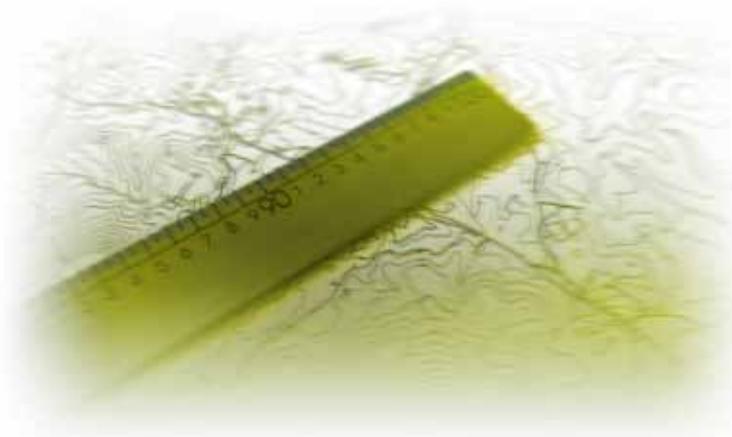
En el ámbito de la salud laboral hemos tenido ocasión de abordar -por medio de una queja de ASVIAMIE- algunos de los problemas de esta enfermedad profesional. La Estrategia de Salud y Seguridad Social 2010-2014 recoge la necesidad de abordar este problema. Así, ante la falta de datos fiables para la vigilancia postocupacional, una de las metas que se plantean es la de mejorar el actual programa. Por su parte, relacionado también con la vigilancia, hemos observado pasos ciertos de **OSALAN** <http://www.osalan.euskadi.net/s94-osalan/eu/> para la creación de un registro oficial de trabajadores expuestos a este producto.

Un aspecto importante que ASVIAMIE nos ha planteado ha tenido que ver precisamente con la vigilancia de la salud postocupacional, en concreto, con la pretensión de disponer de información que permita la identificación de las personas que pudieran ser candidatas de esta vigilancia.

Asumidas las competencias ese año 2010, la principal fuente de quejas en esa coyuntura ha sido el funcionamiento de los servicios responsables

En 2011 Lanbide asumió las funciones que la **Ley 4/2011, de 24 de noviembre**, de modificación de la Ley para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social prevé para el acceso a la Renta de Garantía de Ingresos y a la Prestación Complementaria de Vivienda, que pone especial énfasis en la formación y preparación para la inclusión laboral. Este cometido sigue siendo un reto importante para la gestión de las necesidades de la ciudadanía.

Para abordar esta cuestión, el Ararteko se reunió con OSALAN, para trasladarle la preocupación que expresaban estas quejas. En esa reunión expusimos lo que a nuestro juicio era una falta de información de los agentes sociales con relación a las actuaciones que se están realizando por parte de dicho organismo ■



28. Urbanismo y ordenación del territorio

II 25 años de actuaciones en sus áreas de trabajo

El urbanismo y la ordenación del territorio es una de las materias en las cuales se ha producido una mayor evolución

en los últimos 25 años en Euskadi. Coincidiendo con el planteamiento que sobre esta materia hemos venido recogiendo insistentemente en el Ararteko, el Parlamento Vasco ha aprobado importantes normas que han configurado un urbanismo propio y unas directrices de ordenación del territorio en nuestra comunidad autónoma. El eje central de nuestra preocupación han sido los principios que ha recogido la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo; el desarrollo sostenible, la función pública del urbanismo y su papel en la cohesión social; y la participación y la información ciudadana.

Hemos intervenido elaborando resoluciones, recomendaciones o sugerencias sobre cuestiones como la promoción de la legislación necesaria para facilitar, agilizar y establecer medidas de estímulo para las actuaciones de renovación y rehabilitación urbano sobre ámbitos urbanos obsoletos. En este ámbito destacamos las actuaciones llevadas a cabo para regular de forma adecuada el derecho de realojo de aquellas personas ocupantes legales de viviendas habituales. Por otro parte, el Ararteko ha propuesto modificaciones para garantizar la evaluación ambiental de algunos de los planes de ordenación urbanística que se tramitan en Euskadi en relación con la normativa comunitaria sobre evaluación ambiental de planes y programas.

El Ararteko ha propuesto modificaciones para garantizar la evaluación ambiental de algunos de los planes de ordenación urbanística

Durante estos 25 años se han dictado más de 10 recomendaciones generales relacionadas con el urbanismo y la ordenación del territorio que apelaban a esa regulación de marco jurídico propio. La accesibilidad universal en las edificaciones y en los espacios urbanizados ha sido una preocupación constante que ha tenido reflejo en esas resoluciones.

En los últimos años, en el contexto de crisis surgido en el sector inmobiliario, hemos impulsado que las administraciones públicas centren sus esfuerzos en la regeneración social y urbana de los barrios o entornos más degradados. La regeneración urbana y de las edificaciones es una oportunidad para mejorar las condiciones de accesibilidad de los edificios y la mejora de la eficiencia energética ■

29. Vivienda

Ararteko



Los poderes públicos están obligados a promover las condiciones necesarias y a establecer las normas pertinentes

para hacer efectivo el derecho a una vivienda digna y adecuada. La institución del Ararteko, en el ejercicio de su función de defensa de los derechos ciudadanos y de supervisión de la actuación de las administraciones públicas vascas, en todos estos años se ha esforzado por analizar con rigor las quejas ciudadanas que podían suponer una vulneración del derecho a una vivienda adecuada y, resultado del análisis de dichas reclamaciones ciudadanas, también ha formulado propuestas para la mejora de las políticas públicas de vivienda.

La indiscutible vinculación del derecho a una vivienda digna y adecuada con el ejercicio y garantía de otros derechos fundamentales -como son el derecho a la igualdad, el derecho a la integridad física y moral o el derecho a la

No puede negarse que en los años transcurridos ha habido avances importantes en relación con la promoción pública de viviendas protegidas, los procedimientos de adjudicación de las viviendas de protección oficial y la gestión de los alquileres protegidos. Sin embargo, todavía queda un largo camino que recorrer para satisfacer la actual demanda de vivienda protegida y considerar totalmente erradicadas las situaciones de exclusión residencial. De hecho, la grave crisis económica y social de los últimos años ha supuesto un incremento de las personas necesitadas de una vivienda adecuada y asequible, por lo que seguimos reclamando a los poderes públicos la adopción urgente de medidas normativas y económicas que permitan la garantía real y universal del derecho básico a una vivienda.

Reiteramos la necesidad de que se publique una ley de vivienda que garantice, a las personas y familias necesitadas de un

Destacamos la publicación del informe extraordinario *Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV*

intimidad personal y familiar- debe alentar a las administraciones públicas al eficaz desempeño de sus competencias en materia de vivienda protegida, todo ello en el convencimiento de que en sus manos está la gestión de un bien de primera necesidad indispensable para el pleno desarrollo personal, familiar y social de todos los ciudadanos, y particularmente de aquellas personas que pertenecen a colectivos desfavorecidos o están en riesgo de exclusión.

Durante estos 25 años, además del estudio y resolución de cientos de quejas ciudadanas, destacamos la publicación del informe extraordinario ***Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV*** y la emisión de 7 recomendaciones generales.

alojamiento, la exigibilidad del derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada ante los tribunales de justicia. También demandamos a las administraciones públicas que refuercen las políticas de alquiler protegido a precios asequibles, habilitando para ello los recursos públicos que requiere una eficaz implementación de las mismas. En las actuales circunstancias resulta imprescindible que se intensifique la coordinación entre las administraciones públicas con competencias en las áreas de vivienda y de servicios sociales, para evitar desahucios y situaciones de pobreza y de exclusión social ■



25 años...

1. Informes anuales:

Volúmenes: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, [1995](#), [1996](#), [1997](#), [1998](#), [1999](#), [2000](#), [2001](#), [2002](#), [2003](#), [2004](#), [2005](#), [2006](#), [2007](#), [2008](#), [2009](#), [2010](#), [2011](#), [2012](#), [2013](#).

Informes de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia: [2010](#), [2011](#), [2012](#), [2013](#).

2. Informes extraordinarios:

- *Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza.* 1991.
- *Los psiquiátricos. Situación de los enfermos mentales en los hospitales psiquiátricos.* 1992.
- *Las residencias de tercera edad en la Comunidad Autónoma Vasca (1992-1993).* 1994.
- *Cinco años de la Institución del Ararteko en el País Vasco (1989-1994).* 1994.
- *Informe extraordinario sobre la asistencia no residencial a la tercera edad en la Comunidad Autónoma del País Vasco (1994-1995).* 1996.
- *Situación de las cárceles en el País Vasco.* 1996.
- *Atención a la infancia y a la adolescencia en situación de desprotección.* 1997.
- *Intervención con menores infractores.* 1998.
- *Protección de la calidad del agua en los embalses del sistema Zadorra.* 1999.
- *La situación de los servicios sociales de base en la CAPV.* 1999.
- *Atención comunitaria de la enfermedad mental.* 2000.
- *La respuesta a las necesidades educativas especiales en la CAPV.* 2001.
- *Situación de la población temporera en Álava.* 2002.
- *La integración laboral de las personas con discapacidad en la CAPV.* 2003.
- *Accesibilidad en edificios de uso público de la Comunidad Autónoma del País Vasco.* 2003.
- *Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV.* 2003.
- *Atención a personas mayores en la CAPV: servicio de asistencia domiciliaria, centros de día y centros residenciales.* 2005.
- *Situación de los menores extranjeros no acompañados en la CAPV.* 2005.
- *Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave.* 2006.
- *Convivencia y conflictos en los centros educativos.* 2006.
- *Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV.* 2007.
- *Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos.* 2008.

... de publicaciones

- *Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social*. 2008.
- *Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi*. 2009.
- *La transmisión de valores a menores*. 2009.
- *La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi*. 2009.
- *El papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia*. 2010.
- *La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. 2010.
- *Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV*. 2011.
- *Infancias vulnerables*. 2011.
- *La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV*. 2011.
- *E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi*. 2013.
- *La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV*. 2014.
- *Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas*. 2014.

3. Colección de derechos humanos «PADRE FRANCISCO DE VITORIA» (Trabajos becados)

- E. J. Ruiz. *El derecho al ambiente como derecho de participación*. 1993.
- M. Á. Encinas. *Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991)*. 1994.
- G. Varona. *La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos*. 1994.
- A. Bergara. *Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean*. 1996.
- M^a J. Fernández de Landa. *El control interinstitucional en la Unión Europea*. 1996.
- I. P. Sánchez. *Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV*. 1998.
- J. Morquecho. *Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión*. 1999.
- G. Moreno. *Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto*. 2003.
- A. Olarte. *Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad*. 2006.
- B. Sicilia. *Derechos fundamentales y Constitución Europea*. 2006.
- J. Zarauz. *Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular*. 2007.
- I. Mujika. *Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi*. 2007.

4. Colección de derechos humanos «JUAN SAN MARTÍN» (Trabajos becados)

- J. M. Septién. *Una escuela sin fronteras. La enseñanza del alumnado inmigrante en Álava*. 2006.
- A. Bacigalupe, U. Martín. *Desigualdades sociales en la salud de la población de la CAPV*. 2007.
- J. L. Fuentes, T. L. Vicente. *La población magrebí en el País Vasco. Situación y expectativas*. 2007.
- F. J. Leturia, N. Etxaniz. *Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato*. 2009.
- I. Orbegozo, A. I. Pérez, L. Pego. *La suspensión individual de derechos en supuestos de terrorismo: especial consideración de la detención incomunicada*. 2009.
- A. Gozalo, E. Jiménez, L. Vozmediano. *¿Menores o extranjeros? Análisis de las políticas de intervención sobre menores extranjeros no acompañados*. 2010.
- M. Arnosó, M. Mazkarian, A. Arnosó, S. Luciani, A. Villalón, A. Otaegi. *Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones*. 2011.
- Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Aritz Rodríguez Gutiérrez, Nerea Elías Muxika, Begoña Pecharromán Ferrer. *Aplicación de los Derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco* (CD-ROM). 2012.



5. Colección de derechos humanos «FRANCISCO DE VITORIA» (Foros de reflexión y participación)

- *La convivencia y los conflictos en el ámbito escolar*. 2007.
- *Adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales: dificultades y rechazos en su desarrollo personal, en sus relaciones y en su socialización*. 2008.
- *Cannabis. Usos, seguridad jurídica y políticas*. 2011.
- *La actualidad de los derechos sociales*. 2008.
- *Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada*. 2012.
- *Los derechos sociales en tiempos de crisis* (CD-ROM). 2012.

6. Colección «JORNADAS SOBRE DERECHOS HUMANOS»

- *El derecho a la no discriminación por motivo de raza*. 1997.
- *Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario*. 1998.
- *Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores*. 1999.
- *Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos*. 2000.
- *Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos*. 2001.
- *Derechos humanos y nuevas tecnologías*. 2002.
- *La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos*. 2003.
- *El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro*. 2004.
- *Nuevas familias y principio de igualdad: un debate abierto*. 2005.
- *El Ararteko: un Ombudsman para el siglo XXI*. 2006.
- *La participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social. IV Foro de reflexión y participación ciudadana: La participación ciudadana: ¿ficción o realidad?* 2007.
- *Salud mental y derechos de las personas*. 2008.

- *Los sistemas de protección de la infancia y sus retos*. 2009.
- *Hacia una revisión de las políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal*. 2010.
- *Las enfermedades raras: luces y sombras de una realidad que precisa de atención pública*. 2011.
- *Los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la prestación de servicios de interés general por empresas privadas* (CD-ROM). 2012.
- *La protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras* (CD-ROM). 2013.

7. Facsímiles

- *Jaquin-bide Iritarautia - 1820*. Texto manuscrito inédito, en euskara, sobre la Constitución de Cádiz, adaptado para la enseñanza. 1991.
- *La Instituta de Gayo*. 1992. (De la primera edición española, Madrid, 1845).
- *De indis insularis*. De iure belli. Fray Francisco de Vitoria, 1993. (De la primera edición en Lyon, 1557).
- *Cartas sobre la policía*. Valentín de Foronda, 1998. (De la 2ª edición en Pamplona, 1820).
- *Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias*. Miguel de Lardizábal y Uribe, 2000. (De la primera edición en Madrid, 1786).
- *Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma*. Manuel de Lardizábal y Uribe, 2001. (De la primera edición en Madrid, 1782).
- *Discursos inéditos*. Javier María de Munibe, 2002.
- *Catalin y otras voces de mujeres en el siglo XVIII*. Rita de Barrenechea y otras autoras. 2006.

45

8. Materiales didácticos

- G. Azkarate, L. Errasti, M. Mena. *Materiales para la educación en Derechos Humanos* (E. Secundaria). 2000.
- Varias autoras (IPE). *Nuestros derechos* (E. Primaria). 2001.
- E. Acero, I. Mier. *Los derechos humanos en juego* (E. Secundaria). 2001.
- Mugarik Gabe. *CD Sortuz / Generando*. 2004.
- *Trabajos de alumnos. Gure eskubideak / Nuestros derechos*. 2004.
- *CiberBullying. Material didáctico para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías*. 2008.
- *Ventanas. Una Aventura REAL en un Mundo VIRTUAL. Disfrutar de Internet... sin caer en la Red*. 2008.

9. Otras publicaciones

- *Tercera Conferencia Europea del Ombudsman. La importancia del Ombudsman regional*. 1993.
- *Dichos y hechos / Esanak eta eginak*. Juan San Martín, Ararteko. 1994.
- *XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo*. 2000.

IV

25 años...

...de recomendaciones generales y estudios

Con anterioridad al año 2010, las recomendaciones generales se incorporaban dentro del informe anual

47

2010

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

2011

- Estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y propuestas de mejora.
- Necesidad de medidas que favorezcan el esclarecimiento de los hechos que afectan a la sustracción o separación irregular de bebés de sus madres biológicas en las décadas de los años 1960 y 1970.
- Necesidad de dar respuesta a las situaciones creadas por la suspensión del subsidio por desempleo a personas titulares de otras prestaciones sociales.
- Necesidad de desarrollar protocolos de actuación para la intervención en los asentamientos de personas gitanas de origen comunitario que viven en la Comunidad Autónoma del País Vasco.



- Cesión de datos de salud a requerimiento de las administraciones públicas responsables en materia de protección de menores.
- Obligación de los ayuntamientos de llevar a cabo diversas actuaciones para la inscripción en el padrón municipal de las personas sin hogar y a los menores tutelados por las diputaciones forales que viven en centros residenciales en su municipio.
- El sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales.
- Conveniencia de garantizar que el deporte practicado por niños, niñas y adolescentes se desarrolle, en todos sus momentos y contextos, bajo parámetros educativos.
- Información que deben recibir los padres y madres separados en torno a datos referentes a sus hijos e hijas que obren en poder de la Administración y documentación que deben presentar.
- Consecuencias de la aplicación de la suspensión del derecho a las prestaciones sociales y de las vías empleadas para ello. Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.
- Los reductores de velocidad en las vías urbanas e interurbanas.
- Propuesta de exención en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana de las transmisiones derivadas de ejecuciones hipotecarias, cuando estas afecten a la vivienda habitual de los sujetos pasivos.
- Democracia y participación ciudadana. En especial, la participación en los procesos medioambientales.

2012

- Verdad, justicia y reparación para las víctimas de la dictadura franquista: significado y políticas públicas en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Estudio del Ararteko.
- Elección de servicio especializado y de hospital en el ámbito del Sistema Vasco de Salud/Osakidetza.
- Sustitución del requisito de la solicitud anual de beneficios fiscales en los tributos de cobro periódico por recibo por otras condiciones que permitan un mejor disfrute del beneficio.
- Necesidad de que el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, Osakidetza y las Policías Locales establezcan mecanismos de coordinación para garantizar que las familias de las víctimas de accidentes sean informadas con la máxima inmediatez posible.
- Los derechos humanos como base de las políticas públicas en tiempos de crisis económica. Estudio del Ararteko.
- Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del ararteko: retos y oportunidades. Estudio del Ararteko.

2013

- Regulación y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial.
- Necesidad de garantizar la accesibilidad universal en aquellos edificios residenciales colectivos que dispongan de barreras arquitectónicas, en especial mediante la instalación de ascensores.
- Necesidad de adoptar medidas que garanticen el conocimiento efectivo de los derechos que asisten a la persona con problemas de salud mental cuando se encuentra en situación de ingreso involuntario.
- Establecimiento en las normas reguladoras de las bolsas de contratación temporal, de medidas de discriminación positiva que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a aquellos puestos de trabajo que sean adecuados a sus características.
- Garantías en la atención a los menores/jóvenes extranjeros no acompañados.
- Necesidad de revisar la normativa reguladora del ejercicio del derecho de admisión y de la prohibición de discriminación en el acceso a los establecimientos privados abiertos al público, así como la regulación y aplicación del procedimiento sancionador y del sistema de garantías en la tramitación de las reclamaciones.
- Acceso por parte de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados y de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita a los datos fiscales de las personas solicitantes del beneficio de Justicia Gratuita.
- Limitación derivada del empadronamiento previo, en el acceso a la asistencia sanitaria a las personas que no tienen la condición de aseguradas en el Sistema Nacional de Salud.
- Adecuación de los criterios que sirven de base para resolver las peticiones de acceso a la documentación clínica.
- El impacto de la crisis en la infancia: la realidad vasca. Estudio del Ararteko.

V

25 años...

... de colaboraciones

Organizaciones sociales con las que el Ararteko ha mantenido colaboración desde su creación

AAVT. Asociación Andaluza de Víctimas del Terrorismo
ABIPASE. Asociación de Bizkaia de Padres y Madres Separados
ACAMBE. Asociación contra la Anorexia y Bulimia de Euskadi
ACAMBI. Asociación de Cáncer de Mamas de Bizkaia
ACASGI. Asociación Ciudadana Anti Sida de Gipuzkoa
ACIDESA
ACNUR. Agencia de la ONU para los Refugiados
ACOVIDEM. Asociación en Contra de la Violencia Doméstica y Defensa del Menor
ACTAE. Asociación Ciencia y Tecnología de los Alimentos
ADAP. Asociación de Ayuda al Preso
ADARRA. Colectivo Pedagógico Adarra
ADDH. Asociación para la Defensa de la Dignidad Humana
ADELPRISE. Asociación de afectados por linfedema primario y secundario
ADISKIDETUAK. Adiskidetuak asociación intercultural
ADRO-PROYECTO HOMBRE
ADSIS-Bestalde. Fundación Adsis
AEBE. Asociación de Epidermiolisis Bullosa de España
AEEG. Asociación de Educadores Especializados de Gipuzkoa
AEF/FAE. Federación de Asociaciones de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Euskadi
AEK-Korrika
AEPA. Asociación Española de Perros de Asistencia
AEPED. Asociación Española de Pediatría
AESE. Asociación Española de Empleo con Apoyo
AFADES. Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y otras Demencias de Álava
AFAN. Asociación de Fibromialgia y Fatiga Crónica del Alto Nervión

AFAPREDESA. Asociación de Familiares de Presos y Desaparecidos Saharauis
AFRIKA ETXEA
AFRO. Asociación Residentes Afroamericanos
AFROVASCA. Asociación para emigrantes y refugiados en el País Vasco
AGARRE BIZIRIK. Plataforma Agarre Bizirik
AGI. Asociación Guipuzcoana de Deficientes Visuales
AGIANTZA
AGIFES. Asociación guipuzcoana de familiares de personas con enfermedad mental
AGIFUGI. Asociación Gitana por el futuro de Gipuzkoa
AGINTZARI. Cooperativa de Iniciativa Social
AGIPAD. Asociación Guipuzcoana de Investigación y Prevención del Abuso de las Drogas
AGIPAMU. Asociación Guipuzcoana de Partos Múltiples
AGIPASE. Asociación de padres y madres separados de Gipuzkoa
AILAKET. Usuarios de drogas por la reducción de riesgos
AIZAN. Asociación psicosocial para la igualdad
ALAIKI. Asociación benéfico cultural recreativa
ALARDE FUNDAZIOA
ALARGUNAK. Asociación guipuzcoana de viudas de Donostia-San Sebastián
ALCER. Asociación de enfermos renales de Gipuzkoa y Bizkaia
ALCOHÓLICOS ANÓNIMOS
ALDAIKA. Asociación educativa
ALDAPA. Asociación de mujeres
ALDARRIKETA. Asociación de promoción y gestión de servicios sociales
ALDARTE. Centro de Atención a Gays, Lesbianas y Transexuales
ALFADJR. Asociación cultural Argelinos en Álava
ALIND/UBIE. Asociación para la Lucha por la Integración del Niño/a Distinto de Bizkaia
AL-INDIMAY y EL MILOUD MOKHARI
AMALUR ELKARTEA. Asociación de familias por una educación respetuosa
AMAPASE. Asociación alavesa de madres y padres separados
AMIARTE
AMINISTÍA INTERNACIONAL
AMPEA. Asociación de Mujeres Empresarias de Álava
ANAR. Fundación de ayuda a niños y adolescentes en riesgo
ANDAFED. Asociación Nacional de Afectados por Dimetilfumarato
ANDIKONA
ANKULEGI. Asociación vasca de antropología Ankulegi
APAI. Asociación Profesional de Agentes de Igualdad
APDEMA. Asociación de Personas con Discapacidad Intelectual de Álava
APEFE. Asociación de Personas con Discapacidad Física de Ayala/Aiara
APIA. Asociación de apoyo a la infancia y la adolescencia
APNABI. Asociación de padres de niños autistas de Bizkaia
APREVAS. Asociación de prematuros vascos
APROVA. Asociación pro vida animal
APSB. Asociación de personas sordas de Bilbao y Bizkaia
ARABAKO GORRAK. Asociación de personas sordas de Álava
ARANSI. Asociación de familiares de personas sordas de Gipuzkoa
ARAZOAK. Asociación alavesa de autismo y otros trastornos generalizados del desarrollo
ARCO. Asociación de Resolución de Conflictos y Cooperación
ARCORE. Asociación de enfermos y trasplantados de corazón y pulmón de Euskadi
ARESBI. Asociación Araba elkaratea de espina bífida e hidrocefalia
ARGILAN. Plataforma de ESK contra la exclusión
ARGITUZ. Asociación pro derechos humanos
ARKUPE ELKARTEA
ARNASA. Asociación guipuzcoana de Fibrosis Quística



ARRATS ELKARTEA. Recursos sociales y jurídicos
ASAFES. Asociación alavesa de familiares de personas con enfermedad mental
ASAFIMA. Asociación Alavesa de Fibromialgia y Síndrome de Fatiga Crónica
ASAMMA. Asociación alavesa de mujeres con cáncer de mama y ginecológico
ASASAM. Asociación Ayalesa de Familiares y Enfermos Psíquicos
ASB. Asociación de personas sordas de Basauri
ASBILA. Asociación de laringectomizados de Bizkaia
ASCATE. Asociación Colectivo de Promoción Socio-Cultural y Educativa
ASCUDEAN. Asociación de familias cuidadoras de personas mayores dependientes de Álava
ASEBI. Asociación Bizkaia Elkarte de espina bífida e hidrocefalia
ASGG. Asociación Secretariado General Gitano
ASG-GGE. Asociación de personas sordas de Gipuzkoa
ASGIBA. Asociación gitana de Barakaldo
ASKABIDE
ASKAGINTZA. Colectivo social por la normalización del fenómeno de las drogodependencias
Asociación de Amigos del Ferrocarril Vasco-Navarro
Asociación de Chinos en Euskadi
Asociación de cibertecas de Euskadi
Asociación de familiares de personas usuarias de la Residencia Ariznabarra
Asociación de Familias Monoparentales de Euskadi
Asociación de guardias civiles
Asociación de jubilados de Lea-Artibai
Asociación de Senegaleses
Asociación de víctimas del genocidio (franquista)
Asociación de viudas de la guerra de Bizkaia
Asociación Etxeberri
Asociación Europea de Abogados por la Democracia y los Derechos Humanos
Asociación familiar vizcaína
Asociación guipuzcoana de mujeres maltratadas
Asociación para la Defensa de Ciudadanos sin Barreras
Asociación PROVIDA ANIMAL
Asociación Vasca de Periodistas
Asociación Víctimas de la Justicia
Asociaciones de familiares de insumisos
ASPACE. Asociación de parálisis cerebral y alteraciones afines
ASPANAFOHA. Asociación de padres de niños y afectados oncohematológicos de Álava
SPANOVA. Asociación de padres de niños oncológicos
SPANOVAS. Asociación de padres de niños con cáncer de Bizkaia
ASPASOR. Asociación de padres y amigos de los sordos
ASTIALDI. Consejo de la Juventud de Euskadi
ASTONDOPUNTA
ASUPE. Asociación de supermercados de Bizkaia
ASVAHE. Asociación vasca de hemofilia
ASVAR. Asociación vasca de rehabilitación psicosocial
ASVASAM. Asociación vasca pro salud mental
ASVIAMIE. Asociación víctimas del amianto de Euskadi
ATEA. Asociación para un trato ético con los animales
ATECE. Asociación de daño cerebral adquirido
ATSEDEN. Escuela diocesana de educadores de tiempo libre
ATZEGI. Asociación guipuzcoana a favor de las personas con discapacidad intelectual
AUPATUZ. Asociación de familiares de menores con altas capacidades intelectuales
AUPI. Asociación de Usuarios de Prótesis Infantiles
AVAFAS. Asociación Vasca de Fibromialgia y Astenia crónica
AVAIM. Asociación Vasca para la Ayuda a la Infancia Maltratada

AVAPSIASME. Asociación de Psicólogos para la Atención de Víctimas de la Violencia
AVATI. Asociación Vasca de Ayuda, Tratamiento e Inserción del Trastorno de Personalidad
AVC-KEE. Asociación vasca de criminólogos
AVIFES. Asociación vizcaína de familiares de personas con enfermedad mental
AVPIOP. Asociación Vasca Patrimonio Industrial y Obra Pública
AZRAF
BABESTU BIZITZA. Asociación para la defensa y el desarrollo del medio rural y del entorno natural
BACHUÉ. Colectivo de colombianos refugiados en Euskadi
BAIKARA FEDERAZIOA. Federación de padres de alumnos de Gipuzkoa
BAKEA ORAIN. Plataforma cívica por la paz
BAKEAZ. Centro de documentación y estudios para la paz
BAKETIK
BEHATOKIA. Observatorio vasco de derechos humanos
BENE. Asociación de familiares y afectados por enfermedades neuromusculares de Bizkaia
BERDEAK
BEROA. Asociación familias acogedoras de Gipuzkoa
BEROA. Fundación tutelar de enfermos mentales de Álava
BERRIZTU. Asociación educativa
BESARKA. Asociación de acogimiento y adopción de Álava
BETIKO GASTEIZ. Asociación de vecinos
BIDAIDEAK. Sociedad vasca de minusválidos
BIDASOALDEKO EMAKUMEAK. Asociación guipuzcoana de mujeres de la comarca del Bidasoa
BIDE-BERRI. Asociación guipuzcoana de educadores de hogares
BIDEGAIN
BIDEGINTZA
BIDEGURUTZEA. Asociación de acogida de personas con problemas de exclusión social
BIDESARI-PASTORAL PENITENCIARIA
BIDEZ-BIDE
BIGE. Asociación de padres de Bizkaia
BIHOTZEAN. Asociación de vecinos del casco viejo
BILBO-ETXEZABAL
BILBORANTZ EKIMENA
BITARTE. Asociación socioeducativa
BIZGARRI. Asociación para la intervención social de Bilbao
BIZIGAY. Asociación para la diversidad y libertad sexual
BIZILAN. Asociación de atención de menores jóvenes de Gipuzkoa
BIZIRIK BETIKO. Plataforma de defensa del medio ambiente
BIZITEGI. Asociación para el apoyo e inserción de personas en situaciones desfavorecidas
BIZITZA BERRIA
CAAB. Colectivo antitaurino y animalista de Bizkaia
CÁRITAS. Programa de Apoyo a Extranjeros
CARPE DIEM. Asociación cultural
CEAR. Comisión de Ayuda al Refugiado
Centro Social Ignacio Ellacuría-Ellakuria Fundazioa
CITE de CCOO. Centro de Información al Trabajador Extranjero
CLARA CAMPOAMOR
Claustro de profesores del CP San Martín
COFPV. Colegio Oficial de Fisioterapeutas del País Vasco
COGAM. Programa de Información y Atención a Homosexuales y Transexuales
Colectivo AMANDA
Colectivo ANTITAURO
Colectivo de cazadores de jabalí
Colectivo de educadoras de escuelas infantiles (Vitoria-Gasteiz)

Colectivo de profesores de Álava en contra de la deuda externa
Colectivo por una vivienda digna
Comisión Ciudadana Anti-Sida de Bizkaia
Compañía JAIZKIBEL (Hondarribia)
COMPARTIR. Asociación acción comunitaria
Comunidad BAHÁ'Í. XAMI
Comunidad musulmana de Bilbao
Comunidad musulmana de Gipuzkoa
Consejo Comarcal de Mayores de Debabarrena
Consejo de Estudiantes de la UPV/EHU
Consejo de la Juventud de Euskadi
Consejo de Personas Mayores de Bizkaia
Consejo de Personas Mayores de Gipuzkoa
Consejo Gitano
Consejo Islámico vasco
Consejos de estudiantes universitarios
Coordinadora ANTICOKE
Coordinadora de Disminuidos Físicos de Álava
Coordinadora de grupos por la rehabilitación de Bilbao La Vieja, San Francisco y Zabala
Coordinadora de ONG para el desarrollo
COVITE. Colectivo de Víctimas del Terrorismo en el País Vasco
CRUZ ROJA de los tres territorios
DEE. Asociación de afectados por la droga
DEFIBEL. Asociación de Fibromialgia y Astenia Crónica del Debabarrena
DENON ARTEAN y Oficina de Atención a la Víctima de la Violencia
DENON ESKOLA. Federación de AMPAs de la escuela pública de Álava
DIANOVA
DISLEBI. Asociación de dislexia de Euskadi
DOWN ARABA. Asociación de familias por la plena integración social de las personas con Síndrome de Down
EAPN Euskadi. Red europea de lucha contra la pobreza y la exclusión social en Euskadi
EDE
EDEKA. Coordinadora vasca de representantes de personas con discapacidad
EGINAREN EGINEZ. Asociación de personas con discapacidades físicas de Álava
EGUNABAR. Asociación de personas con enfermedad mental
EGUTE. Asociación de trasplantados de médula ósea y enfermos hematológicos
EGUZKI. Asociación ecologista
EHGAM. Euskal Herriko gay askapen mugimendua
EHLABE. Centros de empleo protegido
EIE-APSE. Asociación Pro Sordociegos de Euskadi
EIZIE. Asociación de traductores, correctores e intérpretes de la lengua vasca
EKA/OCUV. Organización de consumidores y usuarios vasca
EKEUKO-COVACE. Coordinadora vasca de afectados/as por campos electromagnéticos
EKINTZA. Asociación de ayuda a ludópatas
EKOLOGISTAK MARTXAN
ELEAK. Asociación de defensa por los derechos civiles y políticos en Euskal Herria
ELKARBANATUZ
ELKARRI. Movimiento social por el diálogo y el acuerdo en Euskal Herria
ELKARTEAN. Confederación coordinadora de personas con discapacidad física de la CAPV
ELKARTU. Federación coordinadora de personas con discapacidad física de Gipuzkoa
ELKARTZEN. Movimiento a favor de los derechos sociales
EMAN ESKUA. Asociación Vizcaína de Fibromialgia y Síndrome de Fatiga Crónica
EMANKOR
ENBAT ELKARTEA

ENE. Asociación de naturistas vascos
Entidades gitanas del Consejo Gitano
EPEGE. Asociación de Afectados por la Retinosis Pigmentaria de Euskadi
ERA BERRI. Colectivo de animación sociocultural
ERAGINTZA. Fundación para la rehabilitación de personas con enfermedad mental
ERANTSI. Asociación asistencia domiciliaria en Vitoria-Gasteiz
ERNE. Sindicato independiente de la policía vasca
ERRESPETUZ. Asociación vasca para la defensa y la integración de las personas transexuales
ERROAK-SARTU
ERROTATXO. Comisión Ciudadana para la Prevención de Drogodependientes
ETORKINEN BAT. Asociación por la solidaridad con el inmigrante
ETORKINTZA. Fundación para la prevención, asistencia y reinserción de drogodependientes
ETXE BARRUKOAK. Asociación de trabajadoras de hogar de Bizkaia
ETXERAT. Familiares y amigos de presos políticos vascos
EUSKAL GORRAK. Federación vasca de asociaciones de sordos
EUSKAL-AID. Comité Acnur en Euskadi
EUSKALARIDO. Federación Vasca de Canteras
EZPITSUA. Plataforma ecologista
FAVA. Federación de asociaciones de vecinos de Vitoria y Álava
FEARP. Federación Española de Asociaciones de Rehabilitación Psicosocial
FEATECE. Federación de Asociaciones de Daño Cerebral Adquirido de Euskadi
FEDEFES. Federación de Euskadi de Asociaciones de Familiares de Enfermos Psíquicos
Federación de asociaciones de padres de niños oncológicos
Federación de disminuidos físicos de Gipuzkoa y Bizkaia
Federación de padres y madres de alumnos/as
Federación de Religiosos de la Enseñanza
Federación VICENTE ABREU
FEKOOR. Federación coordinadora de disminuidos físicos de Bizkaia
FELGTB. Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales
FENAFISMER. Federación Nacional de Asociaciones de Transporte de España
FENEUME. Federación vasca de personas con enfermedades neuromusculares
FEVAAS. Federación vasca de asociaciones de prejubilados y pensionistas
FEVAPAS. Federación Vasca de Asociaciones de Padres-Madres y Amigos de los sordos
FEVAS. Federación de asociaciones en favor de las personas con discapacidad intelectual
FEVI. Federación vasca de viudas de Euskadi
FORONDA
FORUM 50-70
FRIJALE
Fumadores por la tolerancia
Fundación AMETZAGAÑA
Fundación ARGIA
Fundación ARTE Y DERECHO
Fundación BETI GIZARTEAN
Fundación BURUNTZA
Fundación CUIDADOS DIGNOS
Fundación de ayuda directa a la infancia desamparada TIERRA DE HOMBRES
Fundación EDEX
Fundación FERNANDO BUESA
Fundación GIZABIDEA
Fundación GIZAKIA-PROYECTO HOMBRE
Fundación GREGORIO ORDÓÑEZ
Fundación HOGAR MARY WARD
Fundación HURKOA
Fundación ITAKA-ESCOLAPIOS



Fundación IZAN-PROYECTO HOMBRE
Fundación JIMÉNEZ BECERRIL
Fundación JÓVENES POR LA PAZ
Fundación KORTA
Fundación KUTXA
Fundación LARRATXO
Fundación MATIA
Fundación MEJORA
Fundación MIGUEL ÁNGEL BLANCO
Fundación MUSEO DE LA MINERÍA DEL PAÍS VASCO
Fundación MUSEO DE LA PAZ DE GERNIKA
Fundación NUEVO FUTURO
Fundación OJOS DEL MUNDO
Fundación PEÑASCAL
Fundación SABINO ARANA
Fundación SÍNDROME DE DOWN y otras Discapacidades Intelectuales del País Vasco
Fundación SÍNDROME DE DRAVET
Fundación tutelar de enfermos de Alzheimer
Fundación vizcaína CARIDAD-CONDE ARESTI
Fundación ZORROAGA
FVSD. Fundación Vivir sin Drogas
GADEM. Grupo Alavés de Defensa y Estudio de la Naturaleza
GAINDITZEN. Asociación de personas sordas de Tolosaldea-Goierri
GANJAZZ. Colectivo de usuarios de cannabis en Gipuzkoa
GAPO LACHO DROM. Asociación gitana de Álava
GASTEHGAM. Grupo para la libertad les-gay-trans
Gatazka Konpontzeko Batzordea
GAUTENA. Asociación Guipuzcoana de Autismo
GAZTAROAN EKIN. Asociación educativa menores en riesgo
GEHITU. Asociación de gays, lesbianas, transexuales y bisexuales del País Vasco
GENE. Asociación guipuzcoana de enfermos neuromusculares
GEREA. Asociación de residencias de tercera edad
GERNIKA GOGORATUZ
GESTO POR LA PAZ
GEU-GASTEIZ. Euskararen aldeko taldea
GEUREAK. Asociación de represaliados por el franquismo
GGEBE-ADDSI. Asociación defensa derechos personas presas enfermas
GHAT. Asociación anti-sida
GIZABERRI. Asociación Profesional de Educadores Sociales de Euskadi
GIZALAN. Programa de empleo solidario
GIZARDATZ. Asociación de Entidades de Iniciativa e Intervención Social de Bizkaia
GIZARTEARAKO
GIZATEA. Asociación de empresas de inserción del País Vasco
GIZATIAR. Asociación socio-cultural de mujeres de Romo y Las Arenas
GOIZTIRI
GORABIDE. Asociación vizcaína a favor de las personas con discapacidad intelectual
GREENPEACE
GSIA. Grupo de Sociología de la Infancia y la Adolescencia
GURASOAK
GURE LURRA
GUREWASI. Asociación intercultural y de promoción social
HARITZALDE. Asociación naturista
HARRERA. Asociación de expresos
HARRESIAK APURTUZ. Coordinadora de ONG de Euskadi de apoyo a inmigrantes

HARRI-BELTZA. Asociación anti-sida
HARTU-EMANAK. Asociación de personas mayores para el aprendizaje permanente y la participación social
HAURRALDE. Fundación para la protección a la infancia, juventud y familia
HEGALDI. Asociación en pro de las reclusas de la cárcel de Martutene
HEGOA
HELDUAK ADI
HERNIOPEKOAK
HERRIRA
HEZIKINTZA
HEZILAN. Servicio de orientación y educación familiar
HEZKIDE ESKOLA
HIES-EKIMENA. Comisión ciudadana anti-sida del Alto Deba
HIRI KOLEKTIBOA
HIRU ESKUAK. Federación de asociaciones de fibromialgia
HIRUGARREN MUNDUA TA BAKEA
HIRUKIDE. Asociación de familias numerosas
Hizkuntz Eskubideen Behatokia
HOBETU LEIKE
HONTZA. Centro Hontza de atención a drogodependientes
HUMAN RIGHTS WATCH
IBARRAKO HERRI PLATAFORMA
IGON. Asociación para la inserción sociolaboral de personas con discapacidad física y sensorial de Bizkaia
IHOTA LEDO
INGEMA. Instituto Gerontológico Matia
Iniciativa Gitana
Instituto de Derechos Humanos «PEDRO ARRUPE»
INTERMON
IRESGI. Instituto Vasco de Inserción Social y Victimología
IRSE. Institutos de reintegración social de los distintos territorios
IRUDI BIZIAK
Irungo Alardezaleak
ITURRALDE
ITXAROPENA. Asociación alavesa de personas con baja visión
IVAP. Instituto Vasco de Criminología
IXURI
IZANGAI. Asociación para la atención y promoción de colectivos en exclusión social
IZATE. Asociación medioambiental
JAIKI HADI
JUANA MUGARRIETA
KABIA Elkartea
KALÉ DOR KAYIKÓ. Asociación cultural gitana
KAMELAMOS ADIKERAR. Asociación gitana
KIDETZA. Federación de Euskadi de padres y madres separados
KIMA BERDEA. Asociación ecologista
KIRA. Federación coordinadora de inmigrantes y refugiadas/os de Álava Kira
KOLEKTIBA KOLOMBIA. Iniciativa de Solidaridad con Colombia
KOLORE GUZTIAK. Asociación intercultural
Komite Internazionalistak
LA MADRASA
LA SALLE
LA TERRAZA. Asociación de padres
LAGAEL. Laguntza, Garapen eta Elkartasuna

LAGUN ARTEAN. Asociación Entreamigos-Lagun artean
LAGUNGO. Fundación centro de orientación familiar
LAHAR. Asociación para la intervención psicosocial
LAMIAKO VIVE. Iniciativa ambiental
LANBERRI
LANBROA. Colectivo feminista
LANDALAN. Asociación para la inserción sociolaboral
Lantegi Batuak
LARINGEALAVA. Asociación alavesa de laringectomizados
LAU HAIZETARA GOGOAN. Plataforma por la recuperación de la memoria histórica
LECTURA FÁCIL
LEIZAOLA Fundazioa
LESBITORIA-GAYSTEIZ
LIBERA EUSKADI. Asociación para la defensa de los derechos de los animales
LOIOLAETXEA. Asociación para la integración social
LOKARRI. Red ciudadana por el acuerdo y la consulta
LORRATZ Giza Elkartea
LUR GIZEN. Programa de intervención en toxicomanías
LURBERRITUA
MAGALA. Padres y madres homosexuales
MARTXOAK 3. Asociación de víctimas del 3 de marzo
Mbolo mon dale
MEATZALDEA BIZIRIK. Grupo ecologista
Médicos del mundo-Munduko medikuak
Médicos Sin Fronteras
Mendiak lau haizetara
MOC. Movimiento de Objeción de Conciencia
Movimiento de Objeción de Conciencia Pastoral
Movimiento en contra de la intolerancia
MUGARIK GABE
MUSKIZ BAI
NAHAIA
NAHIA
NOVIA SALCEDO. Fundación cultural
Obra social de Nuestra Madre de los Desamparados
OIDP. Observatorio Internacional de Democracia Participativa
OIHANKA. Asociación pro residentes Reina de la Paz
OIJJ. Observatorio Internacional de Justicia Juvenil
Oinarrian
OIP. Observatorio Internacional de Prisiones
OME. Osasun mentalaren elkartea
ONCE Euskadi
ORERETA Bake Taldea
Organización INTERED
OROITUZ ANDOAINEN
ORTZADAR
OSATU. Asociación para la Integración
OSTATU
PAH. Plataforma de afectados por la hipoteca en Euskadi
PAIDÓS
PANNAGH. Asociación para el estudio del cannabis
Pastoral penitenciaria de Araba/Álava, Gipuzkoa y Bizkaia
PAZ CON DIGNIDAD
PÍO BAROJA. Asociación para el debate y el diálogo

PIPER. Asociación de estudiantes universitarios
PKU elkarte y otros errores metabólicos
Plataforma 0,7 y +
Plataforma 0-3 (Escuela Pública Vasca)
Plataforma AMAITU
Plataforma ATOAN para la defensa de los derechos de los presos políticos de Amorebieta-Etxano
Plataforma BIZITZA
Plataforma con A para la igualdad de género en la creación artística
Plataforma contra la central térmica de Abanto
Plataforma contra la pena de muerte
Plataforma de apoyo a los presos locales GEUGAZ
Plataforma Excarcelación TXOTXE ASKATU
Plataforma FRACKING EZ ARABA
Plataforma GASTEIZERA
Plataforma HERNANIRUNTZ
Plataforma HIRU
Plataforma MUTRIKU-GAZTE ASANBLADA
Plataforma PARKEA BIZIRIK
Plataforma salud y prisión
Plataforma sobre la cárcel de Martutene
Plataforma TXINGUDI BIZIRIK
Plataforma TXIROEKIN BAT EGINIK
Plataforma ZORNOTZA BIZIRIK
POI. Plataforma de organizaciones de infancia
Posada de los abrazos
PRESENCIA GITANA. Asociación Nacional
PRESTATURIK. Asociación de profesionales extranjeros
RAIS. Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral
REAS Euskadi
RENACER. Asociación de enfermos y trasplantado hepáticos
ROTETA
SAGARRAK. Grupo ecologista
SAHARA ELKARTEA. Asociación de amigos del Sáhara
SAIATU. Cuidados paliativos en casa
Salesianos
SALHAKETA
SANTURTZIRANTZ EKIMENA. Plataforma de apoyo a los presos
SAREA FUNDAZIOA. Fundación Sarea
SAREAN. Asociación de colegios públicos de Educación Infantil y Primaria de la CAPV
SARGI. Asociación de entidades sociales de Gipuzkoa
SARTU. Federación de desarrollo de programación de formación ocupacional
SASIBURU. Club de jubilados y pensionistas de Alonsotegi
SASOIA. Educación para la Salud y Prevención de Drogodependencias
Save the Children
SEAVI
SEGI
SENDIA. Asociación vasca de la familia
SENDOA. Asociación del transporte de Getxo
SENIDEAK-ETXERAT
SERVIRECORD. Asociación alavesa de jugadores en rehabilitación
SIDALAVA. Comisión ciudadana anti-sida de Álava
Sindicato CSI-F
Sindicato de Educadores de Educación Especial



Sindicato ELA
Sindicato LAB
Sindicato STEE-EILAS
Sindicato UAGA
Sindicato UGT
Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad
Sociedad San Vicente de Paul
Sortarazi
SOS bebés robados
SOS-Muxika
SOS-Racismo
SOS-Víctimas
Stop Accidentes
Stop Desahucios Gipuzkoa
SUNNA. Asociación cultural árabe
SUSPERGINTZA
SUSTERRA. Asociación para la promoción humana y el desarrollo comunitario de Bilbao
T-4. Asociación de Lucha contra el SIDA y Autoapoyo a Afectados T-4
Talleres Protegidos Boscozaleak
TANGRAM. Asociación para el fomento de iniciativas culturales
TAP. Turnos de asistencia penitenciaria de los colegios de abogados
TAT. Torturaren Aurkako Taldea
Terciarios Capuchinos (Zabaloetxe)
TORROLATE (Labastida)
Transexualidad Euskadi
Traperos de Emaús-Etorkin
TURRUNTERO ELKARTEA. Asociación de vecinos
TXIPIO BAI. Asociación naturalista
Txirpial
TXO-HIESA. Asociación bermeana de lucha contra el sida
UCE. Unión de Consumidores de Euskadi
UFEPA. Federación de asociaciones de padres y madres de alumnos/as enseñanza libre de Euskadi
ULERTUZ. Asociación de Familias, Amigos y Amigas de niños y niñas sordas de Bizkaia
UME-ALAIA. Asociación de familias adoptivas
Unesco Etxea
UNICEF-Delegación para Europa (Instituto Inocenti)
UNICEF+País Vasco
URGATZI
URIBE-COSTA
USOA. Fundación tutelar de enfermos mentales de Álava
VOZ COLOMBIANA
XERA
ZABALIK
ZAHARTZAROA. Asociación Vasca de geriatría y gerontología
Zain dezagun Urdaibai
ZAUNK
ZERBIKAS
ZIMENTARRI AUKERA
ZUBIA
ZUBIETXE. Asociación contra la exclusión social
ZUBIKO
ZUBIOK. Instituto Vasco de Psicoterapia



URTE AÑOS
1989 - 2014

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.net

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