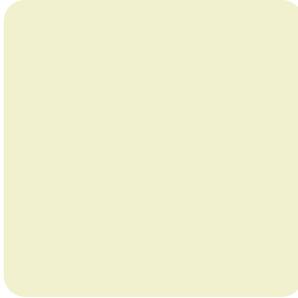


# ararteko

Herriaren Defendatzailea *Defensoría del Pueblo*

Nº 11

Resumen del Informe al Parlamento Vasco 2008







## SUMARIO

PRESENTACIÓN	05
DATOS GENERALES	06
ÁREAS DE DERECHOS DE LAS PERSONAS	08
ACTUACIONES	14
INFORMES EXTRAORDINARIOS	20
RECOMENDACIONES	24
OTRAS ACTIVIDADES:	26
_ PUBLICACIONES	26
_ NUEVO PORTAL WEB DEL ARARTEKO	28
_ JORNADAS Y ACTOS	29
_ CURSOS DE VERANO	32
_ VISITAS	33
INFORMACIÓN DE INTERÉS	34



Iñigo Lamarca - Ararteko

## PRESENTACIÓN

Tengo el placer de presentar esta revista que recoge, de manera muy resumida, el **trabajo que ha realizado la institución del Ararteko a lo largo del año 2008**. La institución que presido fue creada por el Parlamento Vasco con el fin principal de atender a las quejas de la ciudadanía con respecto a las actuaciones de las administraciones públicas vascas (Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos). También evaluamos las políticas públicas de dichas administraciones con el fin de que respondan lo mejor posible a las necesidades sociales, siempre cambiantes. Todo ello se supedita al objetivo último de velar por que la salvaguarda de los derechos de las personas en relación con los cometidos de las administraciones públicas tenga una garantía reforzada por parte del Ararteko.

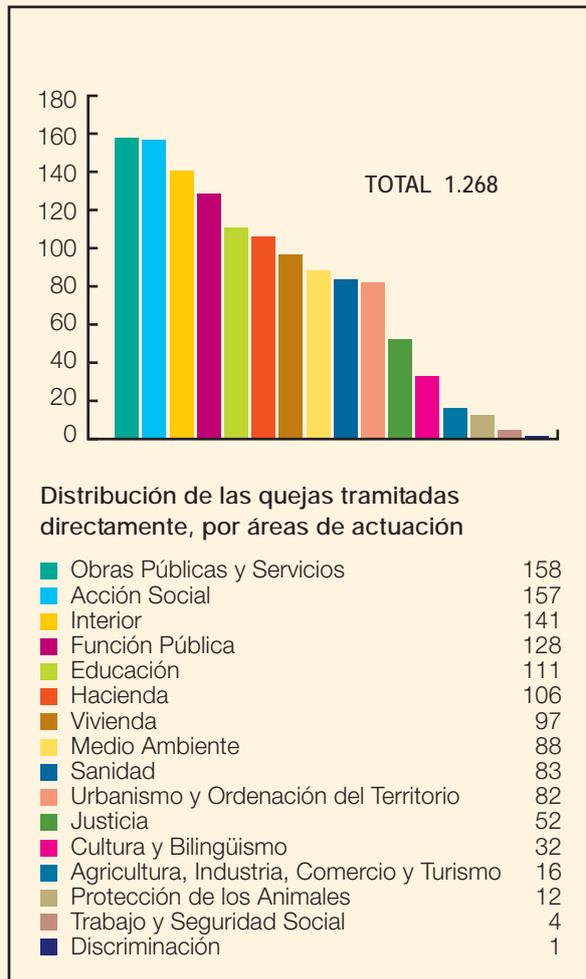
**El Ararteko cumple, precisamente, este año 20 años.** Fue un 8 de marzo de 1989, cuatro años después de que se aprobara su ley reguladora, cuando Juan San Martín, elegido ararteko por una abrumadora mayoría de más de 3/5, empezó a poner los cimientos de una institución que es análoga a las que, con la denominación de Defensoría del Pueblo, Ombudsman, Procuraduría o muchas otras, existen en muchos países. La madre de todas ellas es el Ombudsman que se creó en Suecia hace justamente 200 años. Aprovechando la circunstancia de nuestro 20 aniversario queremos intensificar nuestra labor de dar a conocer el Ararteko a la ciudadanía vasca atendiendo lo mejor que podamos al objetivo de que cada persona que habita en Euskadi sepa cuál es el servicio público que presta esta institución y en qué podemos serle útil. En este sentido, queremos que la revista que tienes en tus manos sea un buen medio para que nos conozcas mejor y tengas una información básica del tipo de actividades y actuaciones que realizamos exponiéndote algunas representativas realizadas el año pasado.

Es mi propósito, como máximo responsable del Ararteko, institución en la que trabajamos cincuenta y una personas a día de hoy, mejorar en la calidad del servicio público que prestamos para lo cual **quiero recabar tu colaboración para que nos hagas llegar tus opiniones, tus aportaciones, tus críticas...** de manera que todo nos sirva de acicate y de estímulo para llegar a todas las personas y darles un servicio cada vez mejor. Te animo a que nos conozcas mejor a través de nuestro portal web ([www.ararteko.net](http://www.ararteko.net)) donde encontrarás el informe anual completo del que esta revista te ofrece algunas pinceladas, así como los informes de años anteriores y todo lo que en nuestra andadura hemos ido realizando en pos de una buena protección de los derechos ciudadanos, de que las administraciones se comporten de conformidad con el principio de la buena administración, eliminando malas prácticas, y de que las políticas públicas vayan progresando por la senda de una sociedad cada vez más inclusiva, cohesionada y equitativa, respetando la diversidad y las diferencias entre las personas.



Iñigo Lamarca Iturbe  
Ararteko

## DATOS GENERALES



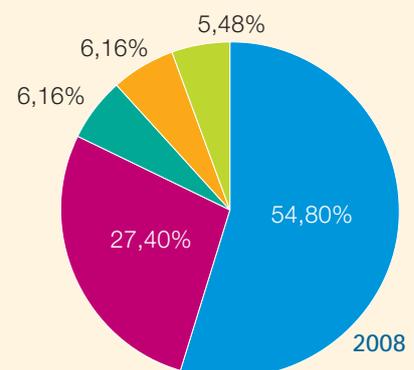
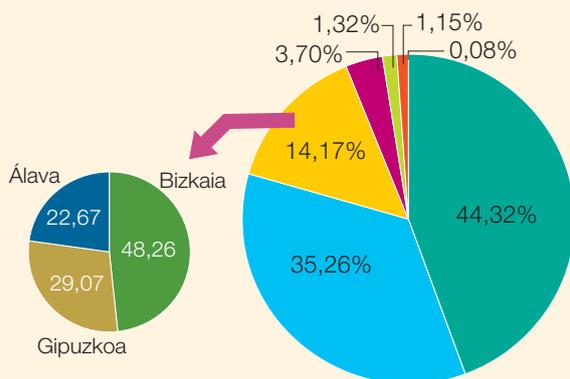
Durante el año 2008 se han atendido 4.054 consultas, tanto telefónicas como de personas que han acudido a alguna de las tres oficinas de atención directa del Ararteko. El número total de visitas ha sido 2.601, de las cuales 590 se han materializado en queja, es decir, un 22,68%. Esto deja patente la labor previa que se realiza en las oficinas de atención directa, al no admitir reclamaciones que, por diversas razones, no van a poder ser investigadas por el Ararteko.

En el 2008 se han presentado un total de 1.696 quejas ante el Ararteko. El 7,25% han sido presentadas por algún colectivo.

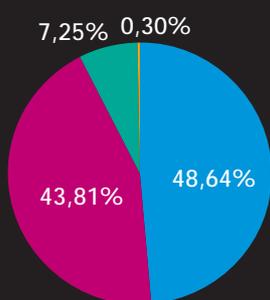
Siguiendo la tendencia de los últimos años Internet se consolida y, por primera vez, ha sido la vía más utilizada por la ciudadanía para presentar una reclamación. El 38,91% de las quejas se ha recibido a través de este medio. El 38,8% de los reclamantes han acudido en persona a alguna de nuestras oficinas.

A lo largo del año se han iniciado, además, 389 expedientes de oficio. En cuanto a las quejas cuya tramitación ha finalizado en el 2008, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 28,43% de las quejas examinadas. La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la queja en el 85,54% de las reclamaciones en las que, tras su estudio, se ha estimado que había alguna actuación incorrecta.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas, observamos que en el año 2008 no hay grandes variaciones en el número de reclamaciones con respecto al año anterior.

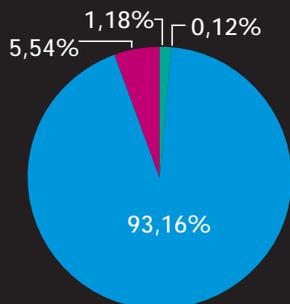


PERSONAS RECLAMANTES Y FORMA DE PRESENTAR LAS QUEJAS



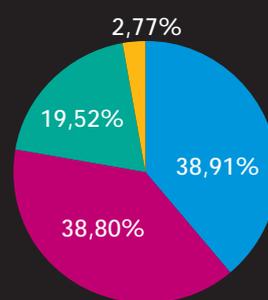
Distribución de las quejas recibidas según las características de quienes las presentan

hombres	825
mujeres	743
colectivos	123
no identificadas	5



Distribución de las quejas recibidas según la lengua en que han sido presentadas

castellano	1580
euskara	94
bilingüe	20
francés	2



Distribución de las quejas recibidas según su forma de presentación

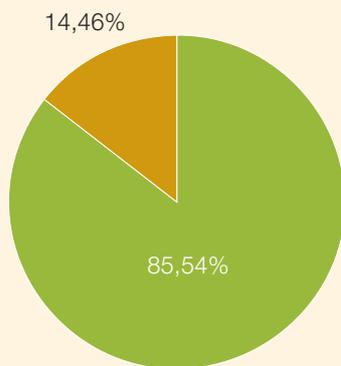
en las oficinas	658
internet	660
por correo	331
fax	47

El 12,46% corresponde al área de Obras Públicas y Servicios, que desciende ligeramente, el 12,38% a Acción Social y el 11,12% al área Interior.

El mayor número de reclamaciones del año 2008 se ha dirigido contra la Administración local, el 44,32% del total de las quejas tramitadas. Las dirigidas contra el Gobierno Vasco suponen el 35,26%, mientras que el 14,17% se refieren a actuaciones de la Administración foral. El hecho de que se analicen administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna, sino simplemente que alguna de sus intervenciones ha sido motivo de queja.

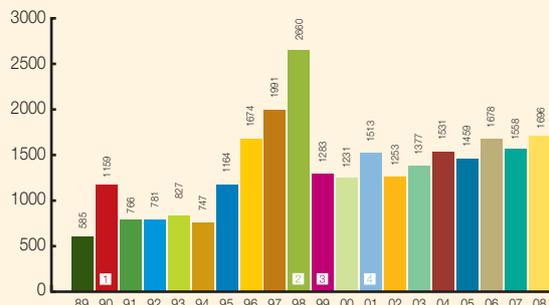
El 51,12% del total de las quejas contra la Administración local se han dirigido contra ayuntamientos de Vizcaya; los ayuntamientos guipuzcoanos han recibido el 24,90% y los alaveses el 19,51%.

La encuesta que cumplimentan de forma voluntaria y anónima las personas que han presentado una queja revela que la intervención del Ararteko, es decir, el interés demostrado, la disponibilidad, las gestiones realizadas, etc., es considerada como muy o bastante positiva (82,2% de quienes han respondido), incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable.



Grado de eficacia de la intervención de la Institución del Ararteko

actuación incorrecta resuelta	85,54%
actuación incorrecta no resuelta (recomendación no aceptada)	14,46%



Evolución del número de quejas recibidas (1989-2008)

- 1 545 conforman un grupo de quejas idénticas
- 2 1.143 conforman dos grupos de quejas idénticas
- 3 62 conforman un grupo de quejas idénticas
- 4 264 conforman dos grupos de quejas idénticas

## PERSONAS INMIGRANTES

La inmigración es para muchas personas la única salida posible ante los problemas que sufren y ante la falta de expectativas o la vulneración de sus derechos. Este año los gobiernos han anunciado que van a poner **obstáculos a la inmigración** (restringir más su entrada, favorecer el retorno...) lo cual no es una buena noticia para el Derecho Humanitario Internacional.

La Administración General del Estado es la administración competente en conceder las autorizaciones necesarias para que las personas inmigrantes entren por los puestos habilitados al efecto, puedan residir sin temor a que sean expulsados y puedan trabajar. Pero todas las administraciones están implicadas en atender sus necesidades, por ello se han puesto en marcha planes y programas que recogen compromisos institucionales para lograr su integración social y que deberían tener prioridad, a pesar del contexto de crisis.

En 2008 hemos visitado el servicio **HELDU**, de **atención jurídico social a personas extranjeras**, y hemos recogido las principales dificultades que tienen estas personas con relación al proceso de documentación, lo que dará lugar a las actuaciones y/o derivaciones oportunas. También hemos visitado el servicio **BILTZEN**, un **servicio de apoyo, coordinación y dinamización** de iniciativas en clave intercultural que desarrolla actividades en muchos ámbitos.

Además hemos continuado con **varias actuaciones de oficio** como son la referente a que no se esté admitiendo la inscripción en el Registro de parejas estables del País Vasco, la relativa al procedimiento de determinación de la edad de los menores extranjeros no acompañados y la defensa de sus derechos o la actuación que iniciamos sobre la necesidad de crear una red de intérpretes que preste sus servicios a todas las administraciones públicas.



## MINORÍAS CULTURALES

Aunque se hayan dado pasos en el reconocimiento institucional del pueblo gitano, el rechazo vecinal, la discriminación y las dificultades que sufren muchos de sus miembros siguen siendo elementos que dificultan el progreso de las personas gitanas.

En 2008 el Ararteko ha actuado sobre la **dificultad de acceso a la vivienda**, un obstáculo grave que tienen las personas gitanas, y la **denegación, por parte de algunos ayuntamientos, a la inscripción en el padrón** ante el rechazo vecinal.

También se ha trabajado sobre la necesidad de **actuaciones en barrios degradados** como el de Santa Juliana en Abanto y Ciérvana, o con relación al seguimiento de la resolución del Ararteko en torno al plan director de regeneración social y urbanística de Sestao.

Por último hemos hecho un seguimiento específico del informe sobre **"Necesidades educativas especiales, alumnado gitano"**.

Es importante llamar la atención sobre las trabas que ponen muchos ayuntamientos a la inscripción en el padrón de nuevos vecinos gitanos o de sus familiares. Existe, además, un importante rechazo vecinal que condiciona la respuesta de las Administraciones, lo que hace necesario que se pongan en marcha, en algunos casos, medidas de acompañamientos y de sensibilización social sobre las dificultades y características de las personas gitanas y, sobre todo, firmeza institucional en defender los derechos de todos los vecinos y condenar cualquier conducta racista, venga de donde venga.

Las personas gitanas siguen estando en una **situación de grave vulnerabilidad** por lo que se requiere voluntad institucional y recursos específicos para que puedan vivir en condiciones dignas. El **II Plan vasco del Pueblo Gitano** es una nueva oportunidad para analizar las dificultades y poner en marcha actuaciones que remuevan los obstáculos con que se encuentran y se pueda avanzar en su inclusión social, económica, cultural y política.



### PERSONAS CON ENFERMEDAD CRÓNICA

El Ararteko viene actuando en apoyo y defensa de los derechos de aquellas personas que, debido a su enfermedad, se encuentran en **situación de especial vulnerabilidad**, porque sufren dificultades de acceso a los recursos existentes, por el insuficiente o nulo desarrollo de la adecuada cobertura de las necesidades derivadas de su enfermedad o por razón del estigma social existente.

La actividad del Ararteko se ha dirigido durante años a la defensa de los **derechos de las personas con enfermedad mental**. A lo largo de 2008 centrada en:

\_ **Dar seguimiento a los informes extraordinarios** dedicados a este tema, a través del conocimiento y análisis de la actividad de la administración sociosanitaria en el ámbito específico de la salud mental (planes elaborados, líneas básicas de actuación, recursos disponibles o de nueva creación...).

\_ **Relación con las asociaciones del sector**, reunidas en gran medida en torno a la Federación de Euskadi de Asociaciones y Familiares de Enfermos Psíquicos (FEDEAFES), además de las fundaciones tutelares, orientadas a la atención de dicho colectivo.

\_ **Sensibilización**: para ello se organizaron en el marco de los cursos de verano de la UPV-EHU unas jornadas sobre "Salud Mental y los Derechos de las Personas",



con la participación, entre otros, de representantes de Egunabar (Asociación Vizcaína de Usuarios de Psiquiatría) y de FEDEAFES.

\_ **Desarrollo de la denominada Ley de Dependencia**: con el fin de detectar las dificultades y carencias que la aplicación de la Ley está teniendo en el colectivo de salud mental y que están siendo objeto de demanda entre las personas con enfermedad mental, los profesionales del sector y las personas cuidadoras.

Por otra parte, el Ararteko ha mantenido de forma habitual contacto con otras asociaciones relacionadas con diversas **enfermedades crónicas**, como SIDA, retinosis pigmentaria, esclerosis múltiple..., planteándose una reflexión sobre las denominadas "**enfermedades raras**" que, por su escasa incidencia y por su mayor desconocimiento, requieren de una especial atención y sensibilización hacia las necesidades de las personas afectadas por dicha situación.

## IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES

La Institución del Ararteko trabaja por garantizar la igualdad sustancial de mujeres y hombres como un **objetivo primordial en el proceso de construcción de una sociedad más justa** e igualitaria. Y lo hace, fundamentalmente, a través del seguimiento de las recomendaciones contenidas en el informe extraordinario sobre la respuesta institucional a la violencia contra las mujeres; el control a las administraciones públicas vascas por lo que respecta a la **vulneración del principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo**; la transmisión de las necesidades y demandas de la ciudadanía social vasca en esta materia y finalmente el seguimiento del desarrollo y de la aplicación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Pese a los avances legales y materiales experimentados, la persistencia de la violencia contra las mujeres demuestra que es preciso mejorarlas con el fin de **garantizar la protección de las víctimas**, para lo que se requiere de más medios y de mayor información y coordinación de todos los agentes implicados.

En relación a las quejas presentadas, caben destacar dos tipos: las relacionadas con la **discriminación por razón de sexo** por excluir la participación de las mujeres en determinados actos festivos organizados por sociedades gastronómico-culturales en las fiestas patronales de algunas localidades, y las relacionadas con la efectiva **conciliación de la vida personal, familiar y laboral**, que ponen en cuestión algunas circunstancias legales de carácter estrictamente formal.

Finalmente, el desarrollo y aplicación de la normativa de igualdad pone de manifiesto el importante avance experimentado en la implementación de la misma por parte de los poderes públicos vascos.



## LESBIANAS, GAYS, TRANSEXUALES Y BISEXUALES

La debida protección de los derechos fundamentales a la dignidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la igualdad y a la no discriminación y a la integridad física y moral de las personas de orientación homosexual y de identidad transexual demanda herramientas para intervenir eficazmente si se vulneran esos derechos y, al mismo tiempo, requiere de políticas públicas proactivas que actúen en el campo de la prevención.

La Institución del Ararteko lleva a cabo diversas actividades con el fin de **promover una cultura de respeto** a los derechos de las personas gays, lesbianas, bisexuales, transgénero y transexuales. Entre ellas, en 2008, se organizó el **V Foro del Ararteko de reflexión y participación ciudadana** sobre el tema "Adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales: dificultades y rechazos en su desarrollo personal, en sus relaciones y en su socialización".

Cabe destacar, también, el intenso trabajo que se ha hecho en la elaboración de un **informe extraordinario**



sobre la situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi, donde analizamos su situación desde una perspectiva amplia: dificultades de inserción social, laboral y económica; grado de dependencia de ayudas públicas; dificultades encontradas en los periodos formativos; o el equilibrio psicológico general y de salud de estas personas.

Además, promovemos **actividades de impulso o promoción de los derechos** y tramitamos las quejas formuladas por personas o grupos de personas.

### PERSONAS MAYORES: MEJORAR SUS CONDICIONES DE VIDA

Reconocer a las personas mayores como titulares de derechos específicos, agentes de su propia protección y promoción, es una de las tareas fundamentales de la institución del Ararteko, centrado en atender a las demandas de un colectivo muy numeroso, en su mayor parte poco organizado y que ejercita en el ámbito privado de su entorno familiar y social la mayor parte de su actividad. A pesar de ello, las demandas de las personas mayores vienen siendo atendidas desde el Ararteko:

\_ Dando **seguimiento a algunos de los recursos sociales** centrados en su mayor parte a la atención de personas mayores, como el Servicio de Asistencia a Domicilio (SAD).

\_ Llevando a cabo un **seguimiento de la aplicación de la denominada Ley de Dependencia** en el ámbito de la CAPV, con el fin de conocer hasta qué punto las previsiones legales responden efectivamente a la realidad social y a las necesidades de las personas mayores y de sus cuidadores. Desde ahí podremos plantear mejoras en los recursos disponibles, reformas legislativas y actuaciones más diligentes por las administraciones competentes.

\_ Actuando como **interlocutor de los colectivos de personas mayores** en sus demandas ante la administración, especialmente con relación a las dificultades surgidas a lo largo del año en varios centros residenciales.

\_ Reflexionando sobre los diversos cauces para **mejorar la protección de las personas mayores**. En concreto, en 2008 se ha finalizado un informe extraordinario sobre "Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato", en el que desde el análisis de sus derechos se proponen herramientas y metodologías para el trabajo asistencial respetuosas con los mismos y generadoras de dinámicas que previenen el trato inadecuado o maltrato de las personas mayores.



© Eginaren Eginenez

### PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En esta área tratamos todas aquellas cuestiones que nos plantean las personas con discapacidad reivindicando el **derecho a la igualdad de oportunidades**. En este sentido, el acceso al tráfico de forma autónoma y en condiciones de igualdad continúa siendo la principal reivindicación y el gran reto al que se enfrentan las empresas que gestionan los servicios de transporte público en la CAPV ya que, a pesar de los avances que se han producido, la accesibilidad universal al transporte aún no está garantizada de modo alguno.

También es importante el número de personas con discapacidad que se dirigen al Ararteko ante las dificultades con las que se encuentran para el acceso a las ayudas sociales. Durante 2008 se ha producido un incremento de las denuncias sobre el arreglo de deficiencias constructivas en viviendas reservadas a personas con movilidad reducida. Las viviendas adjudicadas no cumplen con las **condiciones mínimas de accesibilidad**, lo que impide que puedan ser utilizadas con autonomía y de forma normalizada por las personas adjudicatarias. Además, por iniciativa propia nos hemos dirigido a los ayuntamientos de menos de 10.000 habitantes para poder realizar un diagnóstico sobre el cumplimiento de la normativa de accesibilidad en lo que respecta a la elaboración y ejecución de los programas cuatrienales que la ley vasca para la promoción de la accesibilidad establece como la herramienta básica diseñada para garantizar la accesibilidad a los entornos urbanos, espacios públicos, edificios, transportes y sistemas de información y comunicación ya existentes.

Con estas **intervenciones de oficio** pretendemos llamar la atención sobre la necesidad que tenemos todas las administraciones públicas, en nuestros ámbitos de competencia, de utilizar los instrumentos que el ordenamiento jurídico prevé para garantizar la integración real de las personas con discapacidad.

## MENORES: UN COLECTIVO ESPECIALMENTE VULNERABLE

El Ararteko dedica una especial atención a la situación y a la defensa de los derechos de las personas menores de edad. Quienes tienen menos de 18 años no sólo deben ser objeto de protección sino que -de acuerdo con la Convención de los Derechos de la Infancia, que pronto cumplirá los 20 años de su aprobación- son sujetos de pleno derecho.

Al margen de las quejas que afectan a menores (la mayoría sobre cuestiones de educación, salud, protección...), durante el año 2008 el Ararteko ha actuado por iniciativa propia en la investigación y seguimiento de situaciones de especial vulnerabilidad. Por ejemplo:

- \_ Menores acogidos residencialmente ante situaciones familiares de desprotección o desamparo.
- \_ Menores extranjeros no acompañados.
- \_ Menores con problemas con la justicia.
- \_ Menores con problemas de escolarización o con necesidades educativas especiales.
- \_ Menores que viven situaciones de maltrato o acoso escolar...

## VÍCTIMAS DEL TERRORISMO Y DE LA VIOLENCIA DE PERSECUCIÓN

En el año 2008 se ha producido un hito muy importante en relación con la situación de las víctimas del terrorismo, ya que por fin se ha aprobado la Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo. Esta ley recoge como derechos de las víctimas muchas de sus reivindicaciones, como los principios de memoria, justicia y reparación. Así, se regulan los derechos a la justicia, a la dignidad, a la reparación, como consecuencia del reconocimiento de los sufrimientos de diversa índole sufridos injustamente por las víctimas. También son incorporados a la norma los derechos a la memoria y a la verdad. La ley reconoce el significado político de las víctimas y la necesidad de la deslegitimación ética, social y política del terrorismo. Además, esta norma contempla como derechos de toda la ciudadanía vasca los derechos de paz, libertad y convivencia. Es una ley necesaria que ayudará a reparar la situación de grave injusticia de las víctimas del terrorismo. Además, en este ejercicio de 2008 se ha finalizado prácticamente un informe extraordinario sobre la situación y las necesidades de las víctimas del terrorismo en la CAPV, que se presentará al Parlamento Vasco en los primeros meses de 2009.

Esto ha supuesto visitas a centros de acogida, entrevistas con menores y educadores, reuniones con responsables políticos, expedientes de seguimiento, foros de participación ciudadana...

Algunas de las situaciones observadas son especialmente preocupantes. Así, por ejemplo, la situación de saturación que se vive en ciertos centros de acogida (especialmente en los centros de acogida de urgencia para menores extranjeros no acompañados), la insuficiente respuesta a los problemas de salud mental, los rechazos vecinales a la creación de determinados recursos destinados a adolescentes considerados problemáticos...

Hay, además, tres temas relativamente novedosos y sobre los que este año el Ararteko ha tomado diferentes iniciativas que han exigido notables recursos y dedicación:

- \_ La transmisión de valores.
- \_ Los consumos problemáticos de drogas y su prevención.
- \_ Los usos inadecuados de nuevas tecnologías como Internet y la prevención de sus riesgos.



### PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL GRAVE

La existencia de personas en situación de exclusión social grave o sin hogar en una sociedad desarrollada es un **indicador que debe hacernos reflexionar**.

A nuestro alrededor hay personas que no pueden ejercer sus derechos ni llevar una vida digna porque no disponen de trabajo ni de alojamiento. Si a estas dificultades se les une la falta de lazos familiares y sociales, la situación de irregularidad administrativa, discriminación y/o problemas de salud, entre otros, el proceso de exclusión se agrava. A pesar de las políticas públicas puestas en marcha muchas personas no pueden hacer frente a las **dificultades y exigencias del sistema económico-social**, sobre todo cuando se encuentran solas, sin ningún apoyo.

En 2008 el Ararteko ha recibido numerosas quejas de personas que se encontraban en una **situación de desprotección social**. Los problemas que plantean tienen que ver con la insuficiencia de las ayudas, la falta de alojamiento, la denegación de prestaciones, la tardanza en atender las solicitudes o la no inscripción en el padrón. También se refieren a la desconfianza hacia los servicios sociales y la falta de adaptación de los recursos a algunos perfiles o necesidades.

Entre las resoluciones del Ararteko en esta materia está la dirigida al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián para que establezca un servicio de duchas municipales para las personas sin hogar o la que pide al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que elabore un protocolo de actuación que tenga en cuenta la situación de las personas sin hogar y su derecho a inscribirse en el padrón municipal si reside de manera habitual en el municipio.

Un problema que nos preocupa es el **aumento de personas adultas en situación de desamparo grave** con problemas de salud mental y en condiciones de riesgo para su integridad. Estas situaciones de falta de autonomía o de incapacidad plantean nuevos retos a las Instituciones Públicas.



### PERSONAS EN PRISIÓN

La intervención del Ararteko en este ámbito le ha llevado en 2008 a visitar las tres prisiones de nuestra Comunidad y a reunirse con los máximos responsables de la Administración Penitenciaria, así como con las asociaciones que colaboran en la reinserción de las personas presas. También hemos tratado de atender, en la medida de nuestras posibilidades competenciales, los casos particulares que éstas nos han hecho llegar. Nuestra actuación ha venido marcada por las siguientes líneas estratégicas:

\_ **Diversificar las posibilidades de tratamientos alternativos** a la cárcel y ampliar en todo lo posible la vía del régimen abierto. Para ello hemos apoyado el trabajo de la red asociativa, como espacio que facilita hoy por hoy la gran mayoría de los cumplimientos alternativos.

\_ Las posibilidades de reinserción pasan por **potenciar la actividad laboral y cultural** de las personas presas. Apoyamos a las entidades de iniciativa social que intervienen en el medio penitenciario y en la búsqueda de empleo tras la excarcelación.

\_ Los centros penitenciarios deben ser más permeables, tener una **mayor relación con el conjunto de la sociedad**, aspecto en el que más avances se han podido constatar en los últimos años, gracias a la rica red de solidaridad tejida por la sociedad civil y la favorable disposición mostrada desde las direcciones de los centros penitenciarios, así como por parte del Juzgado de Vigilancia.

\_ **Desarrollar y potenciar los sistemas de participación.**

\_ **Aumento de los medios y recursos** destinados a la población penitenciaria. Nuestro trabajo se ha concentrado en las personas presas cuya patología, aún siendo tan grave como para determinar su excarcelación, no se ajusta sin embargo al perfil específico de los recursos existentes y su única perspectiva, en consecuencia, es morir en prisión.



## LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN LAS COMUNIDADES DE VECINOS

El envejecimiento de la población y la mayor sensibilización de la ciudadanía sobre las necesidades de movilidad que afectan a las personas con discapacidad están dando lugar a que se realicen numerosas consultas sobre la eliminación de barreras arquitectónicas en el interior de las comunidades de vecinos. Desde el Ararteko informamos de los problemas que pueden plantearse: uno de naturaleza privada, ya que es necesario un **acuerdo mayoritario de la Junta de propietarios** del inmueble y otro de naturaleza pública, porque tras el acuerdo **el proyecto ha de pasar al Ayuntamiento para que lo autorice**. Es sólo en esta segunda parte del problema donde podemos intervenir. En las consultas, también se nos plantean, en ocasiones, los problemas económicos a los que se tienen que enfrentar las personas mayores, para hacer efectiva la cuota que les corresponde abonar en la instalación del ascensor. Sobre este particular informamos que tanto el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco como algunos ayuntamientos han creado ayudas con este fin. Estas ayudas se conceden en función del nivel de ingresos de las personas solicitantes, pero es indispensable solicitarlas antes de que se inicien las obras.

Asimismo, continuamos recibiendo reclamaciones sobre los problemas que tienen algunas comunidades para poder instalar ascensores, especialmente cuando es necesario adosarlo sobre la fachada para lo cual hay que **ocupar parte de suelo de uso público**.

## PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD EN VIVIENDAS DE PROTECCIÓN PÚBLICA

Una de las problemáticas que aglutina gran parte de la quejas del área de vivienda es la relativa a las reclamaciones por deficiencias constructivas en viviendas de protección pública. En la mayoría de los casos, las personas que solicitan la intervención del Ararteko lo hacen para que instemos a las administraciones públicas a que adopten las medidas legales necesarias para la rápida reparación de los vicios o defectos de construcción aparecidos en sus viviendas.

En 2008 se ha producido un **incremento de las quejas** en las que se demanda el arreglo de deficiencias constructivas en **viviendas reservadas a personas con movilidad reducida** de carácter permanente, y en las que se denuncia que la vivienda adjudicada no cumple con las condiciones mínimas de accesibilidad, con lo que la vivienda no pueda ser usada con independencia y de forma normalizada por la persona adjudicataria. En estos supuestos, la entidad de los defectos impide la inmediata ocupación de la vivienda y exige, más que nunca, una **respuesta urgente y eficaz de las administraciones públicas** promotoras de las viviendas protegidas. La Ley sobre Promoción de la Accesibilidad, no ofrece dudas a este respecto. En cumplimiento de este mandato legal, a lo largo de 2008 hemos instado, en varias ocasiones, al Departamento de Vivienda a que exija a las empresas constructoras la ejecución de las obras de reparación necesarias para la adaptación de las viviendas reservadas a personas con movilidad reducida, o a que las realice el propio departamento, para que, en ningún caso, la inactividad administrativa pueda derivar en un obstáculo al ejercicio del derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada de las personas con discapacidad.





## LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y ACÚSTICA DE CIERTAS ACTIVIDADES INDUSTRIALES

A lo largo de 2008 hemos recibido varias quejas denunciando la contaminación acústica y atmosférica producida por algunas industrias. La demanda de suelo residencial en estos últimos años ha provocado que, en muchos municipios, se dé un acercamiento de las zonas residenciales a los polígonos industriales. Esto, unido a la cada vez mayor **sensibilización de la ciudadanía hacia el medio ambiente** en relación con la calidad de vida, suscita una mayor inquietud respecto a los efectos negativos que las emisiones a la atmósfera pudieran producir en la salud de las personas. De ahí que los poderes públicos no pueden inhibirse, siendo necesaria la intervención administrativa para que cesen las situaciones de riesgo. Actualmente, la mayoría de las empresas o actividades altamente contaminantes se ven afectadas por la **Ley de Prevención y Control Integrados de la Contaminación (IPPC)**. Su objetivo es conseguir una alta protección del medio ambiente en su conjunto estableciendo distintos sistemas de prevención y control integrados dirigidos a evitar, reducir y controlar la contaminación de la atmósfera, del agua y del suelo. A lo largo del año hemos comprobado que la autoridad ambiental ha ido concediendo las correspondientes Autorizaciones Ambientales Integradas a las empresas e instalaciones denunciadas en esta institución por la contaminación acústica y atmosférica que producen. La adecuación de estas instalaciones a lo previsto en la Autorización debe garantizar su correcto funcionamiento y, para ello, es necesario que la administración ambiental lo verifique. Asimismo, creemos necesario un control estricto sobre el cumplimiento de los programas de vigilancia ambiental que se establezcan, para asegurar que en su funcionamiento se ajusten a los parámetros de emisiones establecidos.

## LAS SEÑALES QUE PROHÍBEN APARCAR EN LAS INMEDIACIONES DE SAN MAMÉS NO INDICAN QUÉ DÍA HAY PARTIDO

El Ayuntamiento de Bilbao sancionó a una persona por **estacionar indebidamente** su automóvil en las inmediaciones del campo de fútbol de San Mamés y le retiró el vehículo al depósito municipal. Según nos dijo esta persona, cuando aparcó en ese lugar lo hizo pensando que estaba permitido, ya que la señal limitaba la prohibición a los días de partido pero no indicaba que la fecha en la que aparcó era uno de esos días y ella desconocía ese dato. La cuestión que subyacía en la queja había sido ya planteada ante el Ararteko en un expediente anterior, en el que formulamos una recomendación al ayuntamiento para que **los paneles informasen también de la fecha de la prohibición**, ya que sin ese dato las señales no podían cumplir su función prohibitiva. Le recomendamos también que dejase sin efecto la sanción y que devolviera al interesado la cantidad que había abonado para recuperar el vehículo del depósito municipal. En estas recomendaciones consideramos, atendiendo a las reglas establecidas en el Reglamento General de Circulación, que la prohibición establecida por las señales de la zona aledaña al estadio de San Mamés afectada por la regulación especial de tráfico en días de partido, comenzaba en la vertical de cada una de ellas y terminaba en la intersección más próxima. Llegamos a la conclusión de que **la información era insuficiente** para cumplir su función de prohibir el estacionamiento en los días de partido, al no ofrecer un dato fundamental, como es la fecha en la que esa prohibición es vigente.

El Ayuntamiento rechazó nuestras recomendaciones, al entender que las señales prohibitivas proporcionan la información necesaria para cumplir su función.

## "CASA DE BAÑOS": UNA DEMANDA SOCIAL QUE DEBE ESTAR CUBIERTA DE FORMA ESTABLE CON RECURSOS PÚBLICOS

En los últimos años se ha puesto de manifiesto la necesidad de reimplantar recursos, como las llamadas "casas de baños", para atender las necesidades básicas de higiene de las personas en riesgo de exclusión. Creemos que estas **demandas sociales**, que se refieren a la prestación de servicios higiénicos básicos, deben de estar **cubiertas de forma estable con recursos públicos**. Además, ya que incide en el ámbito de la protección de la salubridad pública, la prestación deberían asumirla los ayuntamientos.

Este problema se ha planteado en Donostia-San Sebastián donde la demanda de "casa de baños" se derivó hacia las cabinas de la playa de La Concha. Sin embargo, el servicio se colapsaba durante el verano, porque las instalaciones tenían que cumplir una doble función de "casa de baños" y de servicio auxiliar para las personas que se acercan a la playa. Ante este problema el ayuntamiento optó por trasladar el servicio a la playa de La Zurriola durante el verano, lo cual sólo repercutía en el colectivo de personas sin hogar. Esta modificación temporal del emplazamiento del servicio incidía en los proyectos de integración de las personas en riesgo de exclusión, por lo que sugerimos al Ayuntamiento que estableciese un servicio municipal de duchas públicas abierto a todos, en una ubicación estable y a bajo coste, ya que las personas que precisan este tipo de servicio son personas con escasos recursos económicos. Sin embargo, la ordenanza fiscal de Donostia fijaba unos importes que, aunque aparentemente no parecían importantes, resultan inasumibles para las personas sin techo o con escasos recursos. El Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián no aceptó la sugerencia.



## LA MUJER EMPLEADA PÚBLICA NO PIERDE EL DERECHO A DISFRUTAR DE SUS VACACIONES ANUALES SI COINCIDE CON UNA INCAPACIDAD TEMPORAL POR EMBARAZO, PARTO, PERMISO DE MATERNIDAD O LACTANCIA NATURAL

Así lo entendimos cuando una funcionaria del Instituto Foral de Bienestar Social de Álava nos pidió que examináramos la negativa de la administración a que la empleada hiciera uso de un derecho del que no pudo disfrutar dentro del año natural porque un embarazo la mantuvo en incapacidad temporal.

La **Ley para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOI)**, contempla el derecho al disfrute del periodo de vacaciones que haya coincidido con cualquiera de las circunstancias mencionadas, aunque haya transcurrido el año natural. Aunque la ley reconoce expresamente el derecho a dos colectivos de empleadas, no podemos pensar que quedan excluidas de él las funcionarias, de carrera o interinas, que trabajen en la administración autonómica, local, foral o en otros ámbitos de la administración que carecen de una mención explícita. La LOI, que transpone al ordenamiento jurídico español una directiva europea, nace para que la igualdad formal de todas las personas ante la ley, proclamada por el artículo 14 de la Constitución, avance hacia la consecución de una igualdad efectiva o material. Esto significa que, ya con anterioridad a su aprobación, existía un **reconocimiento del derecho a la igualdad** y de la interdicción de toda discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. En este sentido, mucho antes de que la LOI incorporara un reconocimiento expreso, el Tribunal Constitucional venía otorgando al artículo 14 esa eficacia plena y directa, atribuyendo carácter discriminatorio a todo tratamiento en que concurrieran razones que tuvieran relación con el sexo de la persona, como sucede con la maternidad.

Por tanto, argumentar que la ley no ha recogido todas las aplicaciones posibles significa poner trabas al ejercicio del derecho a las vacaciones por una mujer trabajadora que se encontraba de baja por motivos de salud ligados al embarazo, cualquiera que sea el régimen de su contrato o nombramiento y la administración o empresa para la que trabaja.

## LA PROTECCIÓN DE LA CUEVA PREHISTÓRICA DE PRAILEAITZ Y SU ENTORNO

Una asociación acudió al Ararteko para informarnos sobre la situación del santuario prehistórico de la cueva de Praileaitz en Deba. Este santuario prehistórico fue calificado por el Gobierno Vasco como bien cultural por un Decreto que fija el régimen de protección de la cueva y de su entorno partiendo de la situación de la cueva dentro del área de trabajo de la cantera Sasiola. La asociación manifestó su desacuerdo con el régimen de protección. Considera que el régimen de preservación estricta previsto para la cueva no elimina los **riesgos exteriores** que provienen de las labores de esa cantera. Asimismo, planteaba la necesidad de preservar la ladera norte siguiendo el meandro que forma el río Deba. El régimen de protección previsto en el Decreto controla su mantenimiento y la **afección directa por vibraciones que provocan las voladuras de la cantera**. Esas vibraciones no han excedido de los parámetros previstos en el Decreto y no consta que hayan provocado ningún tipo de efecto a la cavidad y a las pinturas. En todo caso, el Decreto incluye mecanismos de seguimiento como es el plan de vigilancia que puede plantear modificaciones en la delimitación de las áreas de protección o en el régimen de usos de algunas de ellas. Otra cuestión es la delimitación del entorno del bien, algo de gran dificultad. Por eso, consideramos interesante que el Departamento de Cultura evaluara la posibilidad de promover un desarrollo reglamentario de un artículo de la Ley de Regulación del Patrimonio Cultural Vasco. En el caso de la cueva de Praileaitz, una vez valorada toda la información disponible, concluimos que había una justificación técnica para **revisar el criterio seguido en su momento sobre la delimitación del entorno**. A la vista de ello el Departamento de Cultura debería considerar la posibilidad de incluir como área de protección próxima toda la ladera del entorno del santuario prehistórico con el objeto de la puesta en valor de su significado y de la adecuada comprensión del bien.

## LOS AYUNTAMIENTOS DEBEN ASUMIR EL COSTO DEL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES EDUCATIVAS

El Ayuntamiento de Laguardia exigió a una familia residente en un municipio próximo el pago de 2.668 euros en concepto del coste correspondiente a los gastos por sus cuatro hijos como alumnos del colegio público de la localidad durante el año 2007. Desde esta institución, recordamos al Ayuntamiento que es obligación de las corporaciones locales asumir el costo del mantenimiento de las instalaciones destinadas a servicios educativos sin que éstos puedan repercutir en los ciudadanos que hacen uso de los servicios ya que podrían incurrir en una vulneración del derecho a la educación. Recordamos también que no existe **ninguna obligación de escolarizar a los menores en los municipios de residencia** de sus respectivas familias. Este hecho, es decir, la residencia o domicilio de las familias solo es relevante si es utilizado como **criterio prioritario** para la admisión en supuestos de plazas **escolares insuficientes**, o para el acceso a los servicios complementarios de **transporte y comedor**. En ocasiones algunas corporaciones locales han podido llegar a acuerdos singulares que han podido permitir compensar el exceso de gastos derivados de la escolarización del alumnado residente en localidades próximas del entorno. Pero, un incumplimiento de este tipo de posibles acuerdos no puede ser motivo para exigir una contribución económica por parte de las familias.



## EL TRANSPORTE PÚBLICO UNA DEMANDA CIUDADANA CADA VEZ MAYOR

El acceso al lugar de trabajo, a los espacios de ocio, a los centros hospitalarios... en transporte público es una demanda ciudadana que preocupa, cada vez más, a las administraciones. Ahora bien, para conseguir que la ciudadanía abandone el uso del coche particular y utilice el transporte público es preciso que la oferta de transporte disponible se acomode, realmente, a las necesidades de los usuarios y usuarias, en cuanto a trayectos, frecuencia de paso, etc. Además, también es necesario que haya una **coordinación entre los distintos medios de transporte** que permita al viajero continuar su viaje, sin excesivos tiempos de espera en las combinaciones. A este problema se está tratando de buscar solución en Bizkaia, donde operan y a veces se solapan diferentes medios de transporte RENFE, FEVE, Metro Bilbao, EuskoTran, EuskoTren, Bizkaibus... Esta situación afecta, en particular, al Gran Bilbao y a esto hay que añadir que la constante expansión en el área del metro está afectando a la demanda de servicios de transporte por carretera. Ello exige coordinar actuaciones y optimizar los recursos de los servicios, lo que puede ocasionar con carácter transitorio contratiempos para determinados usuarios. Estamos constatando que la preocupación ciudadana se va ampliando y ya no se centra sólo en una demanda de disponibilidad del servicio, sino que tenga una **mayor calidad**. Así, factores como la comodidad y, en particular, la **seguridad** adquieren una **gran relevancia** en la valoración del servicio.



## EL DERECHO A LA INTIMIDAD EN UN CAMPING

La titular de un camping presentó una queja contra determinados aspectos de una actuación de la Ertzaintza en el recinto del establecimiento, porque entendía que podía haber **vulnerado el derecho a la intimidad de sus huéspedes**. Según nos dijo, agentes de la Ertzaintza y de la Policía Local se personaron en el camping para identificar a un varón que se alojaba en una tienda de campaña, relacionado, al parecer, con la investigación de la sustracción de un ciclomotor. Los responsables del camping autorizaron la entrada de los agentes y les acompañaron hasta la tienda de campaña en la que supuestamente se alojaba la persona que buscaban. Al parecer, ésta no se encontraba allí, por lo que los agentes optaron por permanecer en las inmediaciones. Al cabo de un tiempo, uno de los guardas de seguridad del camping comunicó a la dirección del establecimiento que dos de los miembros de la Ertzaintza habían sacado de la tienda unas bolsas y las estaban registrando. La reclamante acudió al lugar y expresó a los agentes su desacuerdo, por entender que su actuación vulneraba el derecho a la intimidad del propietario y que la comprometería como responsable del camping. Los agentes cerraron entonces las bolsas que estaban registrando y las devolvieron al interior de la tienda. Al parecer, el trato verbal de uno de los agentes tampoco fue adecuado y no quiso, además, facilitarles su **número de identificación profesional** para poder quejarse. Posteriormente, otros ertzainas le comunicaron que el agente la había denunciado por obstrucción a la autoridad y pérdida de objetos en custodia, lo que ella relacionaba con el cuestionamiento de su actuación.

El Departamento de Interior nos informó de la **investigación interna** que había realizado. Los agentes habrían reconocido que registraron las bolsas aunque matizando que estaban en el avance de acceso a la tienda, no en su interior. Otros testigos aseguraron, sin embargo, que cuando llegaron los agentes la tienda estaba cerrada y que no había ninguna bolsa en su exterior. Resultaba dudoso, sin embargo, que el hecho de que las bolsas hubieran estado a la vista hubiera podido justificar la actuación policial, si, como señalaban, se encontraban en una zona privada de la tienda. Por otra parte, en la investigación se entendió que el trato que el agente dispensó a la titular del camping no había sido el adecuado y que el agente tampoco le había facilitado su número de identificación profesional, por lo que el departamento estaba analizando esas conductas. El departamento nos confirmó también que la reclamante había sido denunciada por una presunta falta de respeto y consideración a agentes de la autoridad y que ésta había interpuesto, a su vez, una denuncia.



© Diario Vasco

## LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA IMPLANTACIÓN DE LAS GRANDES INFRAESTRUCTURAS.

La ejecución de las grandes infraestructuras representa un beneficio muy importante para una gran parte de la población, pero al mismo tiempo resultan innegables las **afecciones, molestias y perjuicios** para otras personas, que demandan una información y atención personalizada a la hora de encauzar las interrogantes que se les plantean. Los grupos y personas afectadas tienen derecho a obtener una respuesta detallada a esas inquietudes antes, durante el transcurso de la obra y con posterioridad a su puesta en servicio. Así, el proyecto de **desdoblamiento de la línea del topo Lasarte-Hendaia** ha suscitado diversas actuaciones en las que se demandaba una participación ciudadana efectiva y real en su proceso de implantación. Aunque el contenido de las quejas recibidas se refería a cuestiones diversas, todas ellas se hacían eco de las dificultades para tener una interlocución real y efectiva con la administración responsable de la toma de decisiones. Sobre este particular, y sin perjuicio de que la Administración responsable tramite los proyectos en la forma legal que corresponda, debería considerarse como una necesidad la atención personalizada a la ciudadanía afectada. Creemos que la movilización de recursos específicos, tanto personales como materiales, para atender a la ciudadanía afectada, resulta adecuada y debería tener encaje en los proyectos de cierta envergadura. Por tanto, en el proceso de puesta en marcha de este tipo de infraestructuras debería existir siempre un **responsable cualificado para la interlocución con la ciudadanía**, tanto con las personas directamente afectadas como con los delegados de aquellos colectivos que representan, por lo general, las inquietudes vecinales. Esta interlocución debiera servir para dar una **respuesta a todas las cuestiones** que se planteen, más allá de cumplir los puros trámites legales.

## ¿QUIÉN ES MAYOR DE 50 AÑOS?

Una pequeña empresa presentó una solicitud para acogerse a unas subvenciones de la Diputación Foral de Bizkaia, para el fomento de la estabilidad en el empleo, por la transformación de un contrato temporal en indefinido de un trabajador, varón, mayor de 50 años. El Departamento de Empleo y Formación de la Diputación Foral de Bizkaia desestimó esa solicitud, porque el trabajador no era mayor de 50 años, en el momento en el que se produjo la conversión del contrato temporal en indefinido, a pesar de que en esa fecha **el trabajador tenía 50 años y casi 11 meses**. Según el Departamento “una persona que tiene 50 años no puede considerarse, estrictamente hablando, como mayor de 50 años, ya que para ello debe tener cumplidos 51 años”. Recomendamos al Departamento de Empleo y Formación de la Diputación Foral de Bizkaia que reconociese el derecho de la empresa promotora a participar en el procedimiento de concesión de las subvenciones establecidas en un Decreto Foral, porque resultaba claro que ésta había confiado en el buen hacer del Departamento y había actuado de buena fe, al realizar una interpretación del objeto de la subvención que era la comúnmente aceptada. Hay que tener en cuenta que la propia norma no recogía ninguna precisión que aclarase quién era mayor de 50 años a efectos de aplicar la subvención. Se dio la particularidad además de que el Departamento de Empleo y Formación en la convocatoria correspondiente al siguiente ejercicio, el 2008, incorporó una referencia expresa para aclarar que la unidad temporal de referencia era el año. En concreto, decía que: “La edad se computará por años incluyendo completo el día de nacimiento”. Esta puntualización precisaba la unidad temporal que utilizaba el Decreto Foral de 2008, pero no alteraba el contenido del Decreto de 2007, que no la recogía. La **recomendación del Ararteko**, sin embargo, **no fue aceptada**.

## ATENCIÓN SOCIOSANITARIA: UNA APROXIMACIÓN AL MARCO CONCEPTUAL Y A LOS AVANCES INTERNACIONALES Y AUTONÓMICOS

Este informe pretende ofrecer una aproximación teórica y práctica a la atención sociosanitaria, entendida como **un espacio de colaboración entre los servicios de salud y los servicios sociales**. Hay determinadas necesidades a las que se debe dar una respuesta integral y personalizada, que no pueden ser atendidas ni por la estructura tradicional de los servicios de salud ni de los servicios sociales y que afecta, especialmente, a personas mayores dependientes, personas con enfermedades crónicas, personas con enfermedades en fase terminal y personas con enfermedad grave cronicada.

### LA PERSPECTIVA CONCEPTUAL EN EL CONTEXTO DE LA CAPV

Hay **dos modelos básicos** posibles de organización de la atención sociosanitaria:

\_ el de **coordinación sociosanitaria** que es el modelo vasco y también estatal.

\_ el de **creación de una red de atención sociosanitaria** diferenciada de las dos redes de origen -la social y la sanitaria-.

Para valorar la asistencia sociosanitaria en la CAPV se constituyó un grupo de trabajo con cuarenta expertos, a los que no se atribuye un carácter representativo, pero, dada la variedad de personas y de enfoques, las conclusiones obtenidas sí son muy indicativas.

Las **conclusiones básicas** a las que se ha llegado son las siguientes:

1- Hay una **valoración moderadamente negativa** respecto al desarrollo del espacio sociosanitario en la CAPV.

2- Los **avances** que se han producido **no se han trasladado con claridad** ni a sus destinatarios ni a los profesionales de las dos redes.

3- No se puede hablar, sin embargo, de una experiencia fallida ya que hay **avances claros**.

4- Hay una **valoración negativa** del cumplimiento de los objetivos instrumentales básicos del Plan Estratégico para el Desarrollo del Espacio Sociosanitario.

5- La **ausencia de una apuesta política** decidida para el desarrollo del espacio sociosanitario y la carencia de un modelo compartido y consensuado.

6- **Escaso peso de los ayuntamientos** en el desarrollo del espacio sociosanitario.

7- Se mantienen **diferencias interterritoriales** muy importantes.

8- Mecanismos de **financiación**:

- \_ necesidad de financiar determinados recursos;
- \_ la fórmula del copago;
- \_ no puede ser obstáculo la insuficiencia de recursos de algún usuario.

9- Hay que **reforzar y mejorar los recursos existentes**, más que inventar nuevos.

10- Hay cuatro recursos que requieren un **desarrollo prioritario**:

- \_ recursos residenciales para personas con enfermedad mental;
- \_ programas de intervención sociosanitaria a domicilio;
- \_ programas de carácter terapéutico y educativo para menores con trastornos de conducta;
- \_ mayor desarrollo de las unidades específicas para personas mayores.





## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### A) Las relacionadas con el modelo de atención socio-sanitaria.

- 1- Una **interpretación amplia y flexible** del modelo de coordinación.
- 2- **Consolidación** del espacio sociosanitario, con un funcionamiento más dinámico y efectivo; nuevas fórmulas en el ámbito de la organización de servicios y fomento del trabajo interdisciplinar.
- 3- **Delimitaciones geográficas**. A través de las modificaciones normativas en proceso se debería intentar un acercamiento de la zonificación de cada uno de los sistemas, el sanitario y el social.

4- La atención sociosanitaria exige **dotaciones económicas específicas**. Por tanto hay que ajustar las previsiones de coste de la atención y hacer un uso más racional de los medios ya disponibles.

- 5- **Uso flexible de las dotaciones económicas**. Una fórmula que podría ser interesante es que las administraciones públicas competentes en ambas materias aportasen recursos económicos a un fondo común.
- 6- **Compromiso institucional**. Es esencial reforzar un compromiso profesional y político en todos los niveles: autonómico, foral y municipal.

### B) Las relacionadas con la red de recursos.

- 7- **Prioridad a las fórmulas de atención**. Políticas dirigidas a que se facilite la atención a las personas usuarias en sus domicilios.
- 8- Refuerzo de las fórmulas de **apoyo a la red socio-familiar** de atención.
- 9- Concentración de los esfuerzos en los colectivos que presentan **necesidades complejas de larga duración**.

### C) Las relacionadas con la instrumentación de la atención sociosanitaria.

- 10- **Formas de trabajo**. Con equipos interdisciplinares y creando estrategias de coordinación.
- 11- **Instrumentos de trabajo**. Por ejemplo, instrumentos comunes de valoración de los ámbitos preferentes o prioritarios.
- 12- **Proyecto piloto**. Es conveniente poner en marcha iniciativas que sirvan para testar fórmulas nuevas en el ámbito sociosanitario.



El ararteko con la presidenta del Parlamento Vasco Izaskun Bilbao



## CONDICIONES DE TRABAJO EN EL TERCER SECTOR DE INTERVENCIÓN SOCIAL

La mayoría de los servicios y recursos destinados en nuestra Comunidad a la atención social de sectores tan significativos como las personas en riesgo de exclusión, los menores desprotegidos, las personas con discapacidad o las personas mayores con diverso grado de dependencia se encuentran gestionados por **asociaciones o entidades de iniciativa social** que reciben, para ello, ayudas económicas de diferentes administraciones (Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos y mancomunidades...). Este informe trata de analizar cuáles son las condiciones en las que llevan a cabo su labor las personas que trabajan en este sector, en asociaciones, fundaciones y demás entidades.

El tercer sector de intervención social es un **sector en constante crecimiento** y que ha alcanzado en estos años un desarrollo considerable. Así, según datos del 2002, movía ya, en la CAPV, un presupuesto anual de unos 520 millones de euros, lo que suponía aproximadamente un 1,4% del PIB generado en Euskadi. En términos de empleo equivalente a jornada completa, el volumen global de empleo retribuido se situaba en torno a 15.450 puestos de trabajo, lo que suponía el 1,9% del empleo total de la Comunidad.

Otros datos más recientes señalan que este sector estaría compuesto por unas 1.500 entidades, a las que pertenecerían **cerca de 180.000 personas**. Más de

18.000 trabajarían de forma remunerada y alrededor de 60.000 lo harían de forma voluntaria. A pesar de ello y de su gran impacto socioeconómico, el tercer sector de intervención social **se encuentra todavía escasamente regulado**. Esta situación, no sólo tiene un impacto en las condiciones de trabajo de varios miles de personas, sino que también influye en la calidad del servicio.

El informe analiza los datos aportados por una muestra representativa de 293 entidades que abarcan los tres territorios y todos los subsectores (tercera edad, discapacidad, menores...). Junto a los datos cuantitativos se ha hecho un esfuerzo por recoger también informaciones cualitativas de los diferentes agentes implicados (responsables de administraciones, representantes sindicales, expertos).

### ALGUNOS DATOS SIGNIFICATIVOS DEL SECTOR

\_ La mayoría de las **entidades** se concentran en las tres capitales (más del 70%), funcionan como asociaciones sin ánimo de lucro (78%) y tienen un ámbito de actuación territorial (38%) o municipal (30%).

\_ La **actividad principal** se centra en el campo de los servicios sociales (44%). Un 19% atiende a la tercera edad; un 34% a la infancia, adolescencia o juventud. La mayor parte de las situaciones atendidas están



Iñigo Lamarca con la presidenta del Parlamento Vasco Izaskun Bilbao

asociadas a alguna discapacidad (44%) o a exclusión social (37%).

\_ Dos de cada tres tienen algún **convenio laboral** firmado, la mayoría (59%) de carácter territorial.

\_ En el año 2006 gestionaron al menos **278 millones de euros**. El 71% de esa cantidad fue financiado por las administraciones, mediante subvenciones o convenios.

\_ 7 de cada 10 personas empleadas en el sector son **mujeres**. En cuanto al personal voluntario, son mujeres 6 de cada 10.

\_ Casi la mitad de las personas empleadas (45%) lo son en el **subsector de "salud"**.

\_ Las **condiciones laborales** varían notablemente en cualquiera de los puntos analizados: estabilidad en el empleo, horas de trabajo y tipo de jornada, vacaciones, remuneraciones, etc.

#### ELEMENTOS MÁS DESTACABLES Y CONDICIONANTES DEL SECTOR

1\_ **Gran diversidad de situaciones**, dependiendo del sector de población al que atiende, del territorio en el que se encuentren ubicados los recursos y del tamaño de la entidad, su historia, su nivel de profesionalización, ...

2\_ Las entidades están **condicionadas por la financiación pública**, según cuáles sean estas condiciones de financiación serán también las condiciones laborales de sus profesionales.

3\_ Existe una **escala bastante clara en cuanto a los sistemas de financiación** que va desde las subvenciones hasta los convenios y contratos.

4\_ En el caso de los programas que reciben ayudas por la vía de las subvenciones es muy frecuente que sean varias las administraciones que ayudan, en un grado o en otro. Se trata, normalmente, de campos de trabajo

## informe extraordinario

en los que las competencias no suelen estar delimitadas con suficiente claridad y, por tanto, los compromisos presupuestarios no son tan evidentes. Esto obliga a las entidades a tener que buscar sus fuentes de financiación anualmente, lo que mantiene en permanente duda la continuidad de los programas. Si a esto añadimos una mala práctica administrativa es fácil imaginar la **precariedad** y los apuros de algunas entidades para mantener sus programas o su servicio.

5\_ No siempre están claros los motivos por los que un determinado servicio es financiado. Esta situación se explica por la **falta de una "cartera de servicios" en el ámbito social** que establezca con claridad los recursos o programas necesarios y las responsabilidades de cada administración.

6\_ El informe pone de manifiesto también algunas de las **"debilidades" del propio sector** (la capacidad de gestión, su nivel de profesionalización...).

Lógicamente, nuestras **recomendaciones** se centran en las mejoras que corresponden a las instituciones públicas, pero no conviene olvidar la necesidad de introducir mejoras también en la organización o en las prácticas de las propias entidades.

#### UN RETO PARA EL SECTOR Y UN RETO PARA LA SOCIEDAD

El tercer sector de intervención social se encuentra ante varios desafíos que condicionan su futuro. La entrada de entidades con ánimo de lucro, el papel del mecenazgo social, la cada vez mayor presencia sindical y las nuevas negociaciones sectoriales marcarán unas nuevas condiciones laborales en los próximos años.

Si queremos ofrecer un servicio de calidad a las personas sin "quemar" a los/las profesionales, es **preciso dignificar su trabajo y mejorar las condiciones** de quienes atienden, precisamente, a las personas en situaciones de mayor vulnerabilidad o con mayor riesgo de exclusión. Ello exige **revisar y mejorar los actuales sistemas de financiación y de colaboración** entre las administraciones y las entidades sociales.



## OBLIGACIÓN DE EVALUAR EL IMPACTO AMBIENTAL DE TODOS LOS PLANES URBANÍSTICOS QUE TENGAN EFECTOS PARA EL MEDIO AMBIENTE



El Ararteko ha realizado una recomendación a las administraciones locales y forales con competencia en la aprobación de los planes de ordenación urbanística para recordarles la obligación de aplicar, en la tramitación de todos los planes urbanísticos, la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la evaluación de los efectos de determinados planes y programas, y la Ley estatal sobre evaluación de los efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente en el medioambiente.

Estas normas exigen la **evaluación ambiental de todos los planes de ordenación urbanística** cuando puedan tener efectos significativos para el medio ambiente. Ambas normas consideran que disponen de efectos significativos los planes de ordenación urbanística -tanto en suelo urbano como rural- que sirven de marco para la autorización de futuros proyectos sometidos a evaluación de impacto ambiental. En cambio, la legislación medioambiental y urbanística en nuestra Comunidad Autónoma no exige que los planes de ordenación pormenorizada y las modificaciones de planes de ordenación estructural sean objeto de evaluación ambiental cuando afecten al suelo urbano, aun cuando puedan tener efectos significativos para el medio ambiente en los términos de la legislación medioambiental básica.

Tampoco se ha seguido hasta la fecha un **procedimiento específico** que determine la existencia de efectos significativos para el medio ambiente de determinadas modificaciones de planeamiento o de planes de ámbito reducido. Mientras no se siga ese procedimiento el órgano ambiental competente debe analizar, caso por caso, si el correspondiente plan o cualquier modificación de los planes generales de ordenación urbana requieren la evaluación ambiental por sus efectos negativos al medio ambiente.

## LA ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LOS CEMENTERIOS A LAS DISTINTAS CREENCIAS RELIGIOSAS. ESPECIAL REFERENCIA A LA COMUNIDAD MUSULMANA

Una de las demandas principales de la comunidad musulmana es la **creación de cementerios musulmanes** que permitan a quienes profesan esta religión ser enterrados de acuerdo a sus ritos. Sin embargo, esta demanda tiene serias dificultades para ser atendida, entre otras cuestiones, porque si bien el cementerio es un servicio público de prestación obligatoria, competencia de todos los municipios, cada administración debe dar respuesta a los enterramientos de su municipio, con lo que **resulta difícil encontrar una solución pueblo por pueblo** para este colectivo. Tal como corresponde a la libertad de culto proclamada por la Constitución, los cementerios no deben significarse a favor de ningún tipo de credo, debiendo prestar un servicio que permita, sin discriminación alguna, la práctica de los ritos funerarios según la creencia y religión de cada cual. Sin embargo, en la práctica, dada la incidencia que el sentir religioso tiene en los ritos relacionados con la muerte, el diseño, ordenación y características de estos equipamientos responden a las creencias de la sociedad vasca, mayoritariamente católica.

Esta recomendación general trata de **profundizar en las pautas e instrumentos de que disponen las administraciones públicas** para planificar y abordar con la previsión suficiente una demanda en aumento. Por ello, pedimos a las Administraciones Públicas que, en sus respectivos ámbitos de competencia con incidencia normativa, de fomento, de planificación y/o prestación del servicio público de cementerios, estén abiertas a **atender la demanda creciente del colectivo musulmán** y adoptar las medidas correspondientes para posibilitar los enterramientos según el rito musulmán.





### LA NECESIDAD DE ADECUAR LA TRAMITACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA A LA LEY 30/1992, DE RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN.

En los últimos años hemos recibido un importante número de quejas relativas al funcionamiento del **Registro de Solicitantes de Vivienda**. Con diferentes matices, en todas estas reclamaciones se pone de manifiesto la disconformidad con la forma en la que el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco tramita las resoluciones que adopta en la gestión de dicho registro y, principalmente, se denuncia la **falta de garantías procedimentales** en la tramitación de los expedientes de baja de las personas demandantes de vivienda protegida, prescindiendo del trámite de audiencia previo y mediante la práctica de notificaciones en el Tablón de Anuncios de las delegaciones territoriales del Departamento.

Las personas reclamantes coinciden en considerar que el Departamento, al **omitir trámites esenciales** del procedimiento administrativo, les ha impedido ser oídos y ejercer el derecho a su defensa antes de adoptar las resoluciones de baja en el registro de demandantes de vivienda. Esto, en definitiva, les ha producido la pérdida injustificada de derechos propios de cualquier persona solicitante de vivienda protegida (participación en determinados sorteos de vivienda) y la anulación de la antigüedad registral acumulada.

Después de analizar los argumentos de las personas reclamantes en diferentes expedientes de queja y las

correspondientes explicaciones del departamento, hemos llegado a la conclusión de que es necesario que el **Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales** revise el procedimiento formal mediante el que, actualmente, practica las resoluciones de baja y de modificación de estas inscripciones registrales, e incorpore, en la tramitación de estas resoluciones, el trámite de audiencia al interesado y la notificación personal en forma, al tratarse de garantías básicas de las que no puede quedar privado ningún solicitante de vivienda protegida.



## PUBLICACIONES

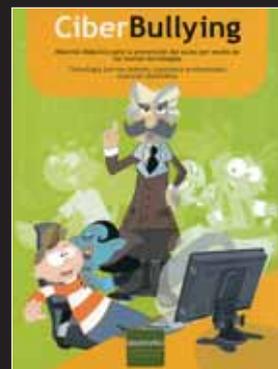
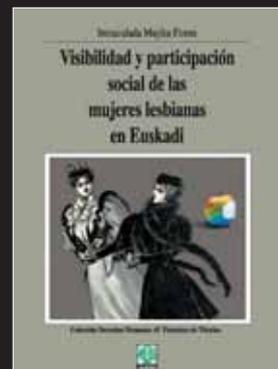
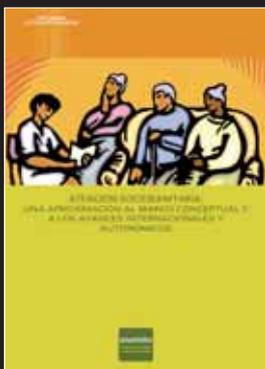
- El **Informe al Parlamento Vasco**, que recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el año anterior.
- Informe extraordinario **Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos**.
- Informe extraordinario **Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social**.
- **Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi**. Trabajo de investigación impulsado por el Ararteko y realizado por Inmaculada Mujika. En la realidad de la homosexualidad en la CAPV cabe destacar un hecho: el marcado déficit de visibilidad social de las lesbianas. Este déficit de visibilidad lesbiana se encuentra tanto en el origen como en la motivación de esta investigación, cuyo objetivo ha sido la adquisición y el fomento de un mayor conocimiento de las causas que la provocan así como de las consecuencias que esta invisibilidad tiene para las lesbianas en particular y para la sociedad en general.
- **Ciberbullying**. El ciberbullying es una forma de acoso que utiliza nuevas tecnologías como Internet, los teléfonos móviles o los videojuegos conectados on-line. PantallasAmigas es una iniciativa que lleva un tiempo trabajando en esta línea y elaborando materiales. El Ararteko ha editado uno de esos materiales, CD dirigido a los niños y a las niñas de Educación Primaria, un CD en el que se utiliza su propio lenguaje y en el que, mediante cuatro historias animadas y un par de juegos, pueden aprender a distinguir ciertas prácticas de riesgo y a defenderse ante determinadas situaciones. Pero también se quiere proporcionar información útil para las personas adultas responsables de su educación: padres, madres, profesorado...
- **Leihok**. Este pack de material multimedia tiene como objetivo fomentar un uso más seguro y saludable de Internet por parte de los menores entre 8 y 12 años a



Cartel Derechos Humanos 2008

través de la educación e información de los menores y la sensibilización y formación de los adultos. Padres y madres empiezan a manifestar preocupación por el uso intensivo de Internet por parte de los menores. El abuso de la Red, aún sin contar los casos extremos de adicción, supone en ocasiones un problema porque puede actuar como elemento de aislamiento tanto del resto de la familia dentro del propio hogar como de sus amistades y relaciones sociales. Es preciso incidir en la percepción de esta realidad entre los propios menores.

- **Derechos ciudadanos**, revista editada por los defensores del pueblo autonómicos con periodicidad anual. Esta nueva publicación lleva por título "La defensoría y su utilidad para los ciudadanos"
- Con motivo de la celebración el día 10 de diciembre del Día Internacional de los Derechos Humanos la institución del Ararteko edita cada año un cartel destinado a ser colocado en los centros de enseñanza. El objetivo es contribuir a la reflexión y propiciar una mayor sensibilidad hacia las necesidades de las personas más desfavorecidas y poder avanzar en una sociedad involucrada, de forma activa, en la defensa y protección





Julia Hernández, Izaskun Bilbao e Iñigo Lamarca

de los derechos humanos. Asimismo, se han editado unos calendarios bilingües donde se destacan 10 derechos fundamentales de los menores. En 2008 el lema ha sido "Levanta la mano contra el castigo físico", una campaña del Consejo de Europa a la que nos hemos sumado editando estos materiales. Estos materiales se distribuyen en todos los centros de enseñanza de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

## 60 ANIVERSARIO DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Con motivo de la conmemoración del 60 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos el defensor del pueblo de España y los defensores y defensoras de las trece comunidades autónomas donde existe una institución análoga, entre ellos el ararteko Iñigo Lamarca, presentaron en Barcelona una Declaración conjunta. Además, el ararteko reflexionó sobre el papel de las defensorías en la defensa de los derechos humanos, en un artículo de opinión titulado *Sin garantías no hay derechos* y publicado en los diarios de la CAPV. Los textos íntegros pueden consultarse en la página web del Ararteko.



Defensores del pueblo



## NUEVO PORTAL WEB DEL ARARTEKO



El Ararteko puso en marcha un nuevo portal web: accesible, interactivo, transparente en la difusión de las actividades y con una especial atención a los colectivos más vulnerables para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

### Áreas de derechos de las personas

Además de renovar los contenidos ya existentes, en [www.ararteko.net](http://www.ararteko.net) incorporamos nuevos elementos como las **webs específicas** sobre cada uno de los 11 colectivos de atención preferente y una genérica denominada **No a la discriminación**. En estas webs, que englobamos en el término genérico de **Áreas de derechos de las personas**, mostramos el trabajo que el Ararteko realiza, específicamente, en relación con once colectivos o realidades sociales, bien porque existen elementos estructurales de vulnerabilidad o riesgo en el ejercicio de sus derechos, bien porque se dan circunstancias que pueden producir desigualdad, discriminación o exclusión. Estas webs, que ofrecen información exhaustiva sobre las actuaciones del Ararteko, documentos, referencias normativas o enlaces en cada una de las áreas concretas, pretenden llamar la atención sobre la importancia del trabajo a favor de la igualdad y en contra de la discriminación.

### Accesibilidad e interactividad

Con el objetivo de garantizar el derecho de información y el derecho de participación de todas las personas

diseñamos un menú de navegación que se caracteriza por la transparencia y la exhaustividad. Incluimos una **"Encuesta sobre uso y accesibilidad"** que permite a los ciudadanos y ciudadanas expresarnos su opinión sobre las posibles dificultades que pueda encontrar en el uso y acceso a la web. El **"Formulario de queja"** es una vía para las personas que quieren dirigirse a nosotros porque consideran que sus derechos han sido vulnerados. Además, cualquier persona que quiera ponerse en contacto con el Ararteko también puede hacerlo a través de **"Contacta"**, aunque no haya sufrido discriminación alguna. Además, a través de **"Notas y artículos de prensa"** y **"Actividades"** pretendemos que los medios de comunicación social y la ciudadanía en general estén al tanto de lo que hacemos en cuanto lo hacemos.

### No a la discriminación

Con la puesta en marcha de este nuevo portal web esperamos colaborar en la promoción y protección de los derechos humanos. El derecho a la vida, la dignidad de la persona, la libertad, la igualdad, la integridad física y moral, el libre desarrollo de la personalidad, etc., todos y cada uno de ellos, tenemos que defenderlos todos los días. También los valores que resultan imprescindibles para que los derechos de las personas gocen de buena salud: la no violencia y el respeto al prójimo y a la diferencia, a la diversidad, a la pluralidad, a la fraternidad y a la solidaridad.

## JORNADAS Y ACTOS

■ El coordinador del área de menores del Ararteko Fermín Barceló asistió en Dublín a la **12ª reunión de la Conferencia Anual de la Red Europea de Ombudsmen de la Infancia (ENOC)**, integrada por defensores de la infancia de varios países y regiones europeas. Fundada en el año 1997, los objetivos de la ENOC son alentar la máxima aplicación de la Convención de los derechos de los niños y las niñas, apoyar a los colectivos que trabajan a favor de los derechos de los menores, intercambiar y compartir informaciones y estrategias entre los estados miembros y promover el desarrollo de oficinas de ombudsman para la infancia.

■ La adjunta al ararteko Julia Hernández asistió en Valencia a la **III Conferencia Internacional del Observatorio Internacional de Justicia Juvenil (OIJJ)**. En la conferencia se analizaron los sistemas de Justicia Juvenil en Europa: la situación actual, tendencias de modelos aplicables y buenas prácticas.

■ Iñigo Lamarca y Julia Hernández asistieron al **XIII Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)** y a la VII Asamblea General Ordinaria de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano, que se celebraron en la localidad mexicana de Mérida. La FIO es la reunión iberoamericana de defensa y protección de los derechos de los ciudadanos. Sus integrantes hicieron pública una declaración con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

■ El ararteko Iñigo Lamarca participó en Berlín en el **VI Seminario de los defensores del pueblo regionales de los Estados miembros de la Unión Europea**. Organizado por el presidente de la Comisión de Peticiones de Berlín y el defensor del pueblo europeo, el tema a tratar fue "Protegiendo lo más vulnerable en la sociedad: el papel de las quejas y peticiones". El ararteko intervino con una ponencia sobre "Reclamaciones relativas a la tercera edad" y se referió



Iñigo Lamarca con la síndic de greuges de la Comunitat Valenciana

a la vulnerabilidad de la tercera edad y a las quejas y consultas que presenta este sector de la población.

■ La síndic de greuges de la Comunitat Valenciana organizó con la Universidad de Alicante un ciclo de conferencias, "**Las defensorías del pueblo: realidades y retos**", sobre la figura de los Defensores Autonómicos y el papel de las defensorías en relación con los derechos humanos. El ararteko intervino con una ponencia titulada "Derechos y libertades". También participaron el síndic de Catalunya Rafael Ribó, el defensor del pueblo de Andalucía José Chamizo y el ombudsman europeo Nikiforo Diamandouros, entre otros.

■ El coordinador del área de menores del Ararteko, Fermín Barceló, participó en la **IX Conferencia Interregional de Educación y V Congreso Internacional de Pedagogía**, que se celebró en la localidad peruana de Arequipa, bajo el título genérico de "La convivencia escolar a debate: tensiones y perspectivas".

■ El Ararteko y el Departamento de Derecho Constitucional e Historia del Pensamiento de la UPV-EHU organizaron una **Jornada sobre la actualidad de**

Jornada sobre la actualidad de los derechos sociales



los **derechos sociales** que tuvo lugar en la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación en Leioa. Tras la inauguración a cargo de Iñigo Lamarca ofrecieron sus ponencias Francisco Balaguer y José Antonio Montilla catedráticos de la Universidad de Granada, Gerardo Pissarello profesor de la Universidad Central de Barcelona y Antonio de Cabo catedrático de la Universidad Complutense de Madrid.

■ Organizada por la Universidad Pontificia Comillas en Madrid se celebraron las **VI Jornadas sobre Derechos de los Menores** donde el ararteko ofreció una conferencia titulada "Violencia escolar en el País Vasco".

■ Iñigo Lamarca participó en las Jornadas organizadas por el Defensor del Pueblo de Andalucía en conmemoración del 25º aniversario de la aprobación de su Ley reguladora. Estas Jornadas celebradas en Baeza bajo el título "**Los retos de los defensores del pueblo ante el nuevo marco estatutario**" contaron con la participación de numerosas personas del ámbito académico e institucional.

■ El ararteko intervino en un Curso obligatorio para la permanencia en el turno de oficio de violencia de género, doméstica y/o agresiones sexuales, organizado por el **Consejo Vasco de la Abogacía**, con una ponencia titulada "El principio de igualdad en los supuestos de las mujeres víctimas de Violencia de Género y/o Doméstica".

■ El ararteko asistió a la presentación del libro **Prisión y género. Efectos del encarcelamiento en mujeres y hombres presos y su entorno familiar**, prologado por él y editado por la asociación Zubiko. Esta asociación gestiona el centro Zubia, donde un equipo de profesionales trabaja ayudando a personas con problemas penales o penitenciarios.

■ La Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad de Bizkaia FEKOOR organizó el **V Foro de mujer y discapacidad de Bizkaia: "Seamos capaces: Una propuesta de Transversalidad de Género y Discapacidad para el País Vasco"**. El ararteko inauguró esta jornada que tenía como principal objetivo el diseño



Foro sobre la situación de los adolescentes y jóvenes LGTB

## V FORO DE REFLEXIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ARARTEKO

La institución del Ararteko organizó en Bilbao un Foro para reflexionar y debatir sobre la **situación de los adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales (lgtb)**. Las normas y valores sociales imperantes en las que las orientaciones sexo-afectivas homosexual y bisexual, así como la identidad transexual o transgénero, no están debidamente reconocidas generan en muchos adolescentes lgtb situaciones lesivas para su

autoestima y su desarrollo personal. Persisten, además, ideas y comportamientos basados en el odio y la fobia hacia la homosexualidad y la transexualidad que se traducen en agresiones y en situaciones de acoso. Finalizado el Foro, el ombudsman HomO de Suecia contra la discriminación por razón de orientación sexual **Hans Ytterberg** ofreció una conferencia.

## JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO

Una delegación del Ararteko participó en Oviedo en las **XXIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo**, que se centraron en el análisis de las **personas en situación de desprotección social grave**. El objetivo era valorar las causas y circunstancias que, en cada sector de población, determinan las situaciones que impiden a estas personas acceder a las políticas sociales de carácter general, lo que implica su desprotección o el riesgo a sufrirla, y proponer, en su caso, la incorporación al sistema social público de medidas

adicionales que garanticen legal y materialmente unas condiciones mínimas para subsistir. En las Jornadas se expusieron las conclusiones de tres talleres de trabajo que se realizaron con anterioridad. La oficina del Ararteko fue la encargada de organizar en Vitoria-Gasteiz la relativa a la exclusión social grave.

En el transcurso de las Jornadas se celebró el **VII Foro de Derechos Ciudadanos** que llevó por título "Los derechos de las personas con especiales dificultades desde la visión de la iniciativa social".



Defensores del pueblo

de líneas de actuación para reivindicar los derechos de las mujeres con discapacidad. Además, con motivo de la celebración, el 3 de diciembre, del **Día Internacional de las Personas con Discapacidad**, FEEKOR organizó otro acto bajo el lema "Cambiemos la sociedad: contigo podemos" en el que Julia Hernández estuvo representando a la institución del Ararteko.

■ El Ararteko y la Defensoría para la Igualdad suscribieron un **acuerdo para promover la igualdad de trato** y defender a la ciudadanía ante situaciones de discriminación por razón de sexo. El acuerdo establece un protocolo de comunicación y coordinación entre ambas instituciones. De esta manera, los casos remitidos por la ciudadanía a cualquiera de las dos instituciones serán derivados al Ararteko o a la Defensoría, dependiendo de que competan al sector privado o al público, de forma que todas las demandas sean atendidas con sólo acudir a una de las instituciones.



Inigo Lamarca con Maite Erro

## CURSOS DE VERANO

En julio, la institución del Ararteko, en colaboración con los cursos de verano de la UPV/EHU, organizó en el Palacio Miramar de Donostia-San Sebastián una jornada sobre "Salud mental y derechos de las personas".



Curso de verano sobre Salud mental y derechos de las personas

Los trastornos y enfermedades relacionadas con la salud mental tienen presencia en diferentes planos relativos a los derechos humanos y a los sistemas de salud y de servicios sociales. Este curso pretendía, analizar las relaciones entre los diferentes planos y poner de manifiesto las deficiencias que se observan. En este sentido, se evaluaron las políticas públicas dirigidas a las personas aquejadas por estas afecciones a su salud. Asimismo, se analizó la situación de los derechos de estas personas y sus mecanismos de protección. La interrupción del tratamiento en las personas con enfermedad mental severa continúa siendo un problema.

El curso comenzó con una ponencia de Clara Asua titulada "Salud mental y limitación de la capacidad de obrar" y a continuación Iñaki Márkez, del Centro de Salud Mental de Basauri trató sobre la "Situación de la atención a la salud mental". El profesor de la Universidad de Comillas de Madrid Julián Carlos Rios se refirió a la "Salud mental en el ámbito penitenciario" y, para finalizar, se celebró una mesa redonda con la participación de Rosa Braceras de la Asociación Vizcaína de Usuarios de Psiquiatría Egunabar, Margarita Tarazaga de FEDEAFES e Itziar Cabieces psicóloga clínica.

## LA COLABORACIÓN CON COLECTIVOS, ASOCIACIONES Y AGENTES SOCIALES

La institución del Ararteko mantiene una estrecha relación con diferentes agentes sociales, fundamentalmente con asociaciones y colectivos que trabajan con personas en situaciones desfavorecidas o con problemas sociales de carácter muy variado: personas de origen extranjero, privadas de libertad o con problemas de marginación, personas sin hogar, etc. Estos colectivos permiten detectar y hacer públicos problemas y situaciones que, de otro modo, podrían pasar desapercibidas. Además, pueden desarrollar un papel de intermediación entre sectores especialmente vulnerables de nuestra sociedad e instituciones como la del Ararteko, haciéndoles más conscientes de sus derechos, ayudándoles a expresar sus reivindicaciones, exigiendo el servicio esmerado de las administraciones y favoreciendo una mayor cohesión social.

El gran número de asociaciones, colectivos y organizaciones que existe en nuestra Comunidad constituye un signo de vitalidad social, pero, al mismo tiempo, supone un reto imposible para quien quisiera mantener con todas ellas unas relaciones más o menos estables de colaboración. Por ello, y teniendo en cuenta las limitaciones, ese deseo de colaboración se ha concretado por medio de varias vías:

- \_ manteniendo contactos con parte de los colectivos con los que existía una relación previa;
- \_ respondiendo positivamente a quienes se han interesado por hacernos llegar sus problemas y propuestas;
- \_ tomando la iniciativa para establecer relaciones con otros colectivos;
- \_ aprovechando la existencia de plataformas de coordinación entre diferentes asociaciones con campos de actuación similares (cárceles, enfermedad mental, inmigración...).



Reunión con representantes de asociaciones del Pueblo Gitano

## VISITAS DE ESCOLARES

Un año más, la institución del Ararteko ha colaborado con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del Informativo Gasteiztxo. Alumnos y alumnas de distintos centros educativos de la capital alavesa nos visitan periódicamente y, convirtiéndose en periodistas, recopilan datos e informaciones relacionadas con la actividad de la institución para elaborar, posteriormente, un programa de radio, de televisión o un periódico.

## ENTREGA DE PREMIOS DEL III CONCURSO DE TRABAJOS ESCOLARES

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

\_ Premio en Educación Primaria: concedido al CEP Murumendi de Beasain. Este centro presentó un programa de trabajo sistemático, a lo largo de todo el curso y en todos los niveles, en materia de derechos humanos.

\_ Premio de Educación Secundaria: concedido al Colegio San Jorge de Leioa. Un grupo de alumnos de 4º de ESO diseñó una página Web sobre derechos humanos y consiguieron implicar a buena parte del alumnado del centro.

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



Entrega de premios del III concurso de trabajos escolares



# ¿NECESITAS DEFENDER TUS DERECHOS?

## ACUDE A LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO

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

## ¿QUÉ ES?

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

## ¿QUÉ HACEMOS?

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

## ¿CUÁNDO SE DEBE ACUDIR?

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

## ¿CUÁNDO NO HAY QUE ACUDIR?

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

## ¿CÓMO PRESENTAR LAS QUEJAS?

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

## ¿DÓNDE ACUDIR?

Oficinas de atención directa

### En Álava

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

### En Bizkaia

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

### En Gipuzkoa

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

Si necesitas más información, llámanos