



## PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2008 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y SOLICITUDES CIUDADANAS DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 8 de junio de 2009

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

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

Quiero, en primer lugar, saludar a los miembros de esta comisión parlamentaria en esta nueva legislatura y, en especial, a su presidenta, M<sup>a</sup> Mar Blanco. Muchos de ustedes ya formaban parte de esta comisión, por lo que ya conocen el procedimiento de presentación del informe anual del Ararteko.

Este acto de presentación del informe ante esta comisión me permite, como alto comisionado parlamentario, dar cuenta ante el Parlamento Vasco de la actividad del Ararteko y atender a las preguntas de los grupos parlamentarios sobre su contenido.

Dado que la normativa parlamentaria contempla una segunda comparecencia del ararteko ante el pleno de la cámara para dar cuenta del informe anual, reservaré, como ya es habitual, para esta última intervención la exposición sobre el estado de los derechos de las personas en Euskadi, que se fundamentará en el trabajo que esta institución de garantía de los derechos humanos ha realizado durante el año 2008, en especial los correspondientes a los colectivos de personas en los que concurre alguna circunstancia que genera una situación de vulnerabilidad o riesgo en el ejercicio de sus derechos. En esta comparecencia ante ustedes expondré, de forma sucinta necesariamente, el contenido del informe, quedando a su entera disposición para atender a cuantas preguntas o solicitudes de aclaración deseen formularme.

La principal novedad de este ejercicio es que, de acuerdo con una decidida apuesta por las nuevas tecnologías, se va reduciendo la tirada de informes en formato libro y, por primera vez, el soporte que se ha utilizado de manera mayoritaria es el *pendrive*, en el que, además del informe anual, se incluye el resto de publicaciones del año.

Como ya conocen, se puede acceder también a este informe y a los otros informes anuales y extraordinarios a través de nuestra página web [www.ararteko.net](http://www.ararteko.net). Les





invito a que visiten nuestro portal web, que se ha intentado que resulte de fácil acceso y que permita una constante relación de la institución con la ciudadanía.

## I. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

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

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

Durante el año 2008 se han atendido en las oficinas de las tres capitales 4.054 consultas, tanto telefónicas como formuladas por las personas que han acudido a ellas. El número total de visitas a las tres oficinas de atención directa ha sido de 2.601 (DIAGRAMA 16), de las que 590 se han materializado en queja, es decir, un 22,68% (DIAGRAMA 19). Este dato refleja la importancia de la labor previa que se realiza en las oficinas de atención directa, donde en aquellas demandas ciudadanas que no pueden ser tramitadas como queja por falta de competencia, se procura dar información y orientación para que el ciudadano sepa qué hacer o adónde ir. Además, Internet se ha consolidado definitivamente como la principal vía que tiene la ciudadanía para presentar una queja y el número de reclamaciones planteadas por medio de la página web de la institución ([www.ararteko.net](http://www.ararteko.net)) aumenta cada año. Así, las reclamaciones que a lo largo de 2008 se han recibido por esta vía suponen el 38,91% del total (DIAGRAMA 15).

En 2008 los ciudadanos y ciudadanas han presentado ante el Ararteko un total de 1.696 quejas (DIAGRAMA 3), mediante alguna de las vías habilitadas para su presentación, por medio de Internet, ante cualquiera de las oficinas de atención ciudadana, o a través de correo postal. Algunas reclamaciones han sido avaladas por varias firmas de apoyo. El 7,25% han sido presentadas por algún colectivo.

Se ha producido un importante aumento de expedientes de oficio, habiéndose iniciado en el año 2008 389 actuaciones.

Respecto a las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2008, esta institución ha considerado que ha habido una actuación indebida o incorrecta en el 28,43% de las quejas individuales o colectivas analizadas (DIAGRAMA 1). La administración afectada ha enmendado la actuación que originó la queja en el 85,54% de las reclamaciones en las que se ha apreciado que había alguna irregularidad,





negligencia o abuso de poder, o se ha considerado que la salvaguarda de los derechos de las personas demandaba otra actuación administrativa (DIAGRAMA 2).

En cuanto a la valoración sobre la intervención realizada por la institución, los resultados de la encuesta que los reclamantes cumplimentan de forma voluntaria y anónima nos revelan que la actuación del Ararteko es considerada como muy o bastante positiva (92,20% de quienes han respondido al cuestionario) (DIAGRAMA 26). Incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable, la valoración es muy o bastante positiva (71,23%) (DIAGRAMA 28). La gran mayoría de las personas que acuden a la institución, el 91,10%, asegura que recomendaría a otras personas acudir al Ararteko en caso de tener problemas con alguna administración (DIAGRAMA 27).

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

Las actividades de la institución del Ararteko no se circunscriben al ámbito de la tramitación de las quejas. Le corresponde también la elaboración de informes extraordinarios sobre temas relacionados con la salvaguarda de los derechos de las personas y con la buena administración, el buen hacer que les es exigible a las administraciones públicas.

Asimismo, el Ararteko se configura como alto comisionado del Parlamento Vasco para la defensa de la ciudadanía, particularmente de aquella que está en situación de desprotección en el ejercicio de sus derechos o en estado de vulnerabilidad o riesgo. Por tanto, el Ararteko es defensor parlamentario de todas las personas, también específicamente de los menores, de la igualdad de mujeres y hombres, de las personas mayores, de las personas con discapacidad, de los inmigrantes, de las personas gays, lesbianas y transexuales, etc., y debe trabajar para que todas las personas, sean cuales fueran sus circunstancias personales, sean ciudadanos de primera y tengan debidamente salvaguardados todos sus derechos.

En el capítulo cuarto del informe encontrarán ustedes información acerca de los informes extraordinarios sobre los que hemos trabajado a lo largo del año pasado. El capítulo segundo, por su parte, recoge las actuaciones que hemos llevado a cabo en relación con la problemática de los 11 colectivos que denominamos de atención preferente. El capítulo quinto, por su parte, contiene información relativa a las actuaciones realizadas con el fin de promover la cultura de respeto a los derechos humanos.

La confección de informes extraordinarios y su posterior seguimiento es un instrumento clave para desarrollar la función garantista que corresponde a esta institución. Permite trascender del caso individual de la queja con una vocación de





generalidad en el tratamiento de las cuestiones que sean objeto de los respectivos informes.

El 22 de mayo de 2008 se entregó a la presidenta del Parlamento Vasco el informe extraordinario sobre *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.

Como ustedes saben, hay **dos modelos básicos** posibles de organización de la atención sociosanitaria:

- el de **coordinación sociosanitaria** que es el modelo vasco y también el 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.

Estas **conclusiones básicas** a las que se ha llegado, y que quedan reflejadas en el informe, 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.

Como en todos los informes extraordinarios, se incluye un capítulo de conclusiones y recomendaciones.

\* \* \* \*

Además, el 11 de junio de 2008 se hizo entrega de un informe extraordinario sobre *Las condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social*. En él se pone de manifiesto que 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).

Los elementos más destacables y condicionantes del sector son:

- 1- **Gran diversidad de situaciones**, dependiendo del sector de población al que atienda, 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 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 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.

\* \* \* \*

Por otra parte, durante 2008 se ha estado trabajando en la elaboración de otros informes extraordinarios. Tres de ellos están ya finalizados y se entregarán al Parlamento en próximas fechas. Son éstos:

- 1) El informe sobre la **atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi** está finalizado y se presentará el próximo día 29 de este mes. El informe analiza la respuesta institucional a la situación de las víctimas del terrorismo a partir de los distintos acuerdos del Parlamento Vasco de 2003,





2005 y 2007 sobre la materia, así como de la trascendental Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo. En el informe se aborda también la llamada “violencia de persecución”, a la que están sometidos numerosos ciudadanos pertenecientes a diversos colectivos amenazados por ETA.

Se realiza un análisis cualitativo a partir de entrevistas realizadas a personas pertenecientes a esos colectivos y de las conclusiones alcanzadas por un grupo de trabajo constituido por buena parte de las personas que aceptaron ser entrevistadas.

- 2) El informe sobre **transmisión de valores** a los menores está también finalizado y podrá ser hecho público en el mes de julio o en septiembre.

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

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

- 3) También se ha terminado el informe sobre la **situación de las personas transexuales o transgénero**, un tema prácticamente desconocido para las instituciones.

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

El informe está pendiente de edición y se presentará también próximamente.

Además, se ha estado trabajando en otros dos informes:

- 4) El informe sobre **adolescencia y consumos problemáticos de drogas y alcohol**. Se trata de un trabajo solicitado por el propio Parlamento Vasco.

Sobre este tema se han realizado entre nosotros numerosas investigaciones, algunas de ellas muy recientes, lo que permite disponer de datos actualizados. En el informe del Ararteko se analizan muchos de estos datos, pero sobre todo se pretende analizar cuáles son las actuaciones institucionales que se llevan a cabo en nuestra comunidad en materia de prevención, así como valorar sus resultados y proponer vías de actuación que se consideran más adecuadas.

El informe está muy avanzado y se publicará próximamente.





5) A finales del año 2008 se ha iniciado la elaboración de un nuevo informe sobre los **servicios sociales de base**, que quiere ser, de algún modo, continuación y actualización del informe sobre estos mismos servicios elaborado por el Ararteko hace diez años.

De momento se han mantenido reuniones con Eudel, se han enviado cuestionarios a todas las unidades de base de nuestra comunidad y se están recibiendo las respuestas. Durante 2009 se analizarán todos los datos recabados, se efectuarán visitas a una muestra de servicios en los tres territorios y se procederá a la elaboración del informe que, seguramente, no se podrá hacer público hasta 2010.

A estos informes debemos añadir dos más, en cuya elaboración están participando exclusivamente asesores y asesoras de la propia institución. Uno relativo a un diagnóstico sobre los sistemas de protección destinados a niños, niñas y adolescentes en situación de necesidad. El objeto del segundo de ellos es hacer un seguimiento de la aplicación de la ley de autonomía personal, más conocida como ley de dependencia, por parte de las diputaciones forales.

\* \* \* \*

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

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

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

En el ejercicio 2007-2008 se adjudicaron sendas becas de investigación aplicada que versan sobre:

- "Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones sociales. Elaboración de un catálogo y sistema de medición".
- "¿Menores o extranjeros/as? Análisis de las políticas de intervención sobre los/as menores extranjeros/as no acompañados".

Ambos trabajos se encuentran en fase de elaboración.





Además, durante el año 2008 se ha terminado el trabajo realizado a partir de la beca concedida por el Ararteko a un equipo de personas ligadas a la Fundación Matía, de reconocida trayectoria en la atención a las personas mayores. Aborda una serie de cuestiones de enorme importancia y, sin embargo, poco trabajadas o poco conocidas hasta el momento entre nosotros: los derechos de las personas mayores y sus cuidadores-cuidadoras y la prevención del trato inadecuado o maltrato. El informe citado está ya editado y distribuido entre las instituciones y las asociaciones que trabajan en el sector.

Este trabajo, como habrán podido comprobar, aporta numerosas referencias, informaciones, documentos, instrumentos y datos en planos muy diferentes, que van desde códigos o derechos de aplicación universal (el plano más general) hasta datos de evaluación obtenidos en un determinado servicio o sector de la población atendida (el plano más concreto).

Como en otros temas similares (violencia de género, maltrato infantil...) también aquí nos enfrentamos a una realidad opaca, oculta, poco conocida y que exige intervenciones múltiples: sensibilización social, formación de profesionales, concienciación de las personas sobre sus propios derechos, aplicación sistemática de criterios de calidad, evaluación de los servicios, escucha de las personas, prevención, detección, intervención...

Tengamos en cuenta que en nuestra Comunidad hay 400.000 personas mayores de edad. A esto hay que añadir los muchos miles más que cuidan de ellas, con mayor o menor acierto y dedicación, así como varios miles de profesionales que desarrollan su labor en residencias, centros de día, servicios de ayuda domiciliaria... El trabajo publicado quiere ser útil a todas estas personas, ya que de ellas depende en gran medida el logro en la práctica de un trato adecuado y respetuoso con todos los derechos, pero pretende también servir de aldabonazo al conjunto de la sociedad, poco sensible todavía a los derechos de las personas mayores y poco consciente de la realidad del maltrato. La distribución del trabajo (editado tanto en forma de libro como de CD) se ha dirigido, como ya he señalado, a los recursos y servicios más directamente implicados en el tema: residencias de tercera edad, centros de día, servicios de ayuda domiciliaria, servicios sociales de base, asociaciones de personas mayores, asociaciones que gestionan recursos destinados a ellas...

Otro trabajo adjudicado por el tribunal que resuelve las peticiones que se presentan a la convocatoria de las becas de investigación social tiene por objeto la aplicación de la detención incomunicada y se halla en un estado avanzado de gestación.

\* \* \* \*

En otro orden de cosas, hemos de reseñar la organización de foros de reflexión y participación ciudadana.





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 de orientación homosexual o de identidad transexual 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.

\* \* \* \*

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”**.

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.

\* \* \* \*

Por otra parte, quiero destacar que en relación con el uso inadecuado de las nuevas tecnologías y las situaciones de riesgo que ello conlleva para las personas menores de edad, durante el último año y en colaboración con la Iniciativa Pantallas Amigas de la Fundación EDEX, el Ararteko ha editado y enviado a todos los centros y servicios educativos de Euskadi dos CD-ROM con materiales didácticos dirigidos tanto al alumnado como al profesorado y las familias.

El primero de ellos, titulado **“Ciberbullying”** (Material didáctico para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías) fue enviado a los centros dentro del curso 2007-2008 y supone una aportación más del Ararteko a la mejora de la convivencia y la prevención del acoso. Se trata de un material pensado, básicamente, para el alumnado de Educación Primaria y también sus padres-madres y educadores.

El segundo CD-ROM, titulado **“Leihoak”** (Una Aventura REAL en un Mundo VIRTUAL), es más amplio en su temática: normas básicas para evitar o afrontar diferentes peligros que se pueden encontrar en la red (acoso, pérdida de privacidad, timos o estafas, contenidos inadecuados...), criterios ergonómicos, etc.





Ha sido enviado a los centros y servicios educativos, tanto de Educación Primaria como Secundaria, así como a bibliotecas, KZguneak, asociaciones de padres-madres y otros recursos o entidades.

Ambos materiales responden a idéntica preocupación: lograr el uso seguro y adecuado de las nuevas tecnologías por parte de los menores. Ofrecen juegos interactivos, criterios pedagógicos, guías didácticas... y han sido acogidos con gran interés en la comunidad educativa.

\* \* \* \*

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

Igualmente debemos dejar constancia de la participación activa del Ararteko en foros y órganos de encuentro y de coordinación de las Defensorías del Pueblo u Ombudsman. Destacaremos cuatro eventos. En primer término, las XXIII Jornadas de Coordinación entre la Defensoría de España y las Defensorías de las Comunidades Autónomas, que tuvieron lugar en Oviedo y que versaron sobre "las personas en situación de desprotección social grave: defensa de sus derechos".

Por otra parte, el ararteko y la adjunta participaron en el XIII Congreso anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) al que pertenece la institución del Ararteko, foro en el que toman parte activa las Defensorías de España, Portugal y Andorra. En el encuentro, celebrado el pasado año en México, se contrastaron las actividades de las diferentes defensorías, se estrecharon las relaciones de colaboración, se debatió sobre la vigencia de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, se aprobó una declaración de condena del feminicidio y se acordó instituir redes temáticas en el seno de la FIO sobre la igualdad entre mujeres y hombres, sobre menores de edad y sobre comunicación.

En Berlín se celebró el VI Seminario de las Defensorías del Pueblo regionales de la Unión Europea bajo el título "Protegiendo a los más vulnerables de la sociedad: el papel de las quejas y peticiones" en el que el ararteko expuso una ponencia sobre la tercera edad.

Por último, debemos hacer mención de la Declaración que firmaron el defensor del pueblo de España y las defensoras y defensores de las trece instituciones autonómicas con motivo del 60 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, declaración que se leyó públicamente en Barcelona el 10 de





diciembre actuando de portavoz el ararteko en calidad de ponente del texto acordado por todas las defensorías.

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

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

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

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

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

En relación con el Gobierno Vasco, en 2008 ha sido preciso requerir de nuevo la información solicitada en casi la mitad de los expedientes tramitados con el Departamento de Educación, y en un tercio de los expedientes tramitados con los departamentos de Transportes y Obras Públicas y el de Vivienda y Asuntos Sociales.

Debo insistir en que la falta de colaboración con esta institución no sólo supone una actitud irrespetuosa hacia la función de control de la misma, sino que, lo que es peor aún, impide que pueda atenderse a los ciudadanos que plantean un posible menoscabo en sus derechos.

Con respecto al cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko, información que se recoge en el capítulo octavo del informe, debe decirse que la gran mayoría de los expedientes de queja que se cerraron el año pasado (1.379) no tuvieron necesidad de una resolución formal conclusiva, puesto que aun en los casos en los que se detectó una actuación indebida de la Administración ésta admitió los argumentos del Ararteko antes del cierre del expediente. En todo caso, se dictaron 52 resoluciones que contenían recomendaciones, sugerencias o conclusiones dirigidas a diferentes administraciones. El texto íntegro de estas





resoluciones está a su disposición en el lápiz informático o pendrive, que contiene, como ya les he señalado anteriormente, el texto del libro-informe, las resoluciones y todas las publicaciones editadas en 2008.

A las administraciones destinatarias les solemos emplazar a que nos digan si van a dar cumplimiento o no a las resoluciones, que, como saben ustedes, no tienen fuerza de obligar. En el capítulo octavo encontrarán información a este respecto. El departamento de Política Social y Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava nos ha comunicado que la Resolución del Ararteko de 14 de septiembre de 2007 relativa a la diferencia de edad entre personas adoptantes y adoptadas que figura como no aceptada fue en realidad aceptada parcialmente y recogida en una Resolución foral dictada por la Diputada titular del Departamento.

#### IV. RECOMENDACIONES DE CARÁCTER GENERAL

En el informe que presentamos se han incorporado tres recomendaciones de carácter general. La primera de ellas versa sobre “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 segunda recomendación de carácter general lleva por título “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 última recomendación de carácter general trata sobre “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.

\* \* \* \*

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

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

Muchas gracias.

