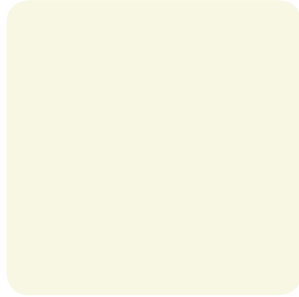
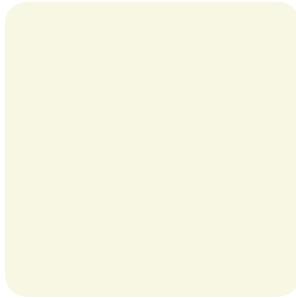
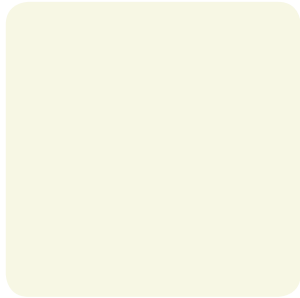
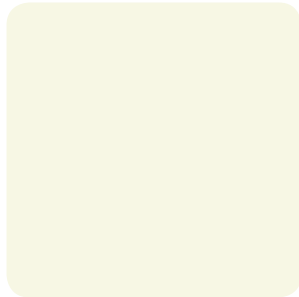
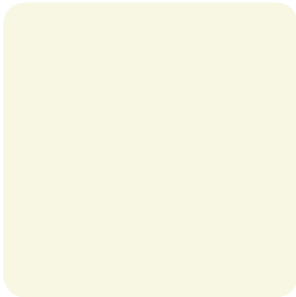
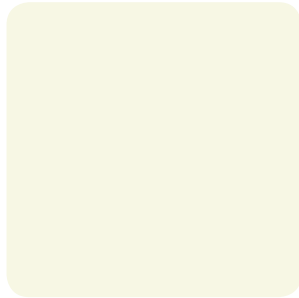
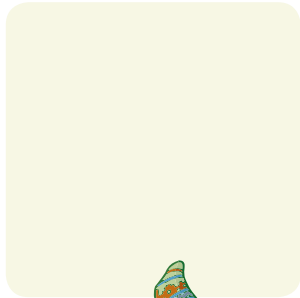


ararteko

Herriaren Defendatzailea *Defensoría del Pueblo*

Nº 16

Resumen del Informe Anual al Parlamento Vasco 2013



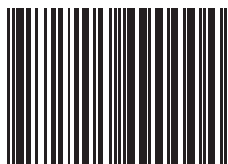
SUMARIO

PRESENTACIÓN	05
DATOS GENERALES	06
ACTUACIONES	08
RECOMENDACIONES	16
LA OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA	24
OTRAS ACTIVIDADES	26
_ PUBLICACIONES	26
_ JORNADAS Y ACTOS	27
_ PROYECTO RAINBOW	31
INFORMACIÓN DE INTERÉS	32

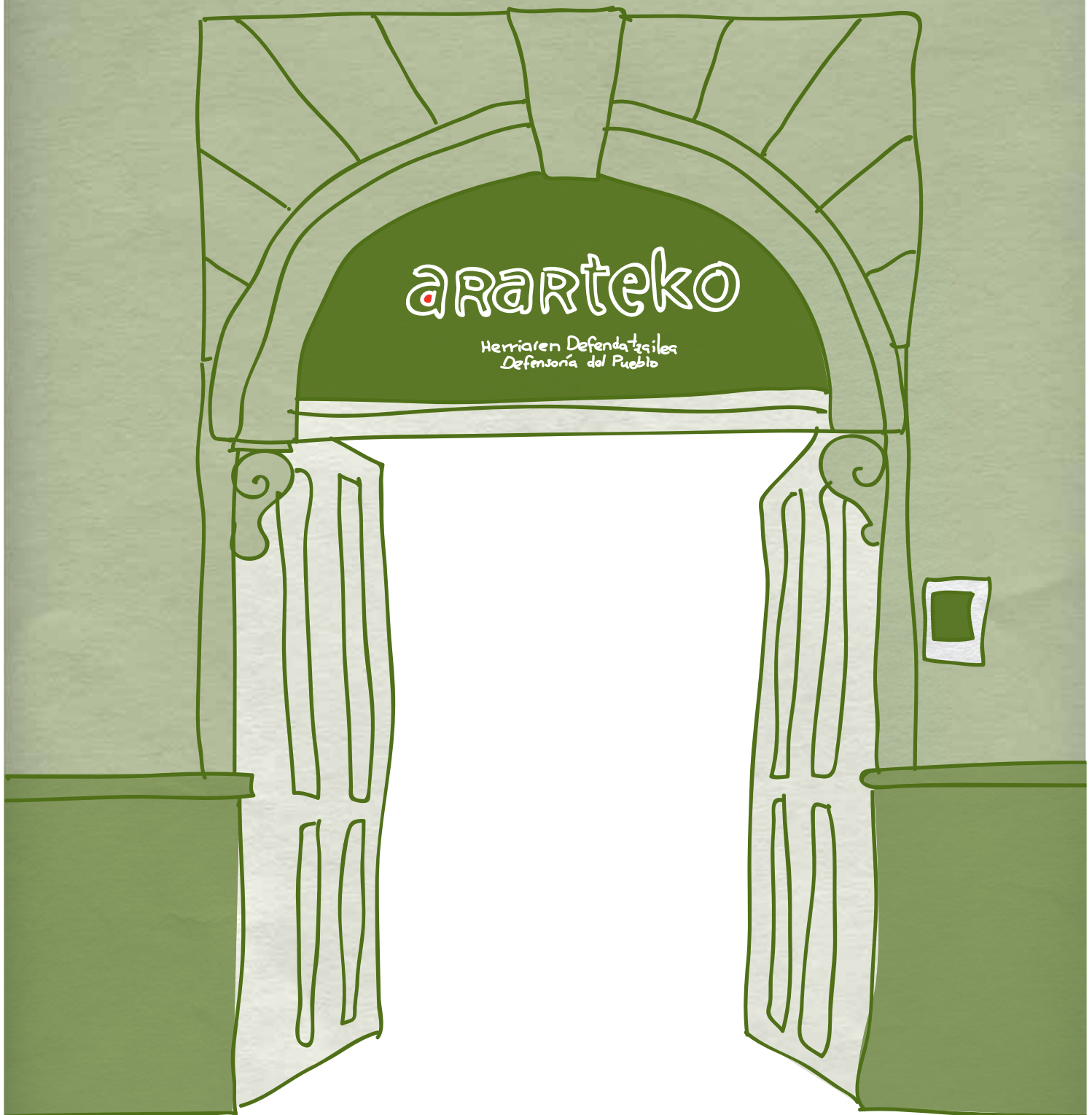


EFC
PEFC/14-37-00013

Una vez me hayas leído
por favor, deposítame
en el contenedor azul.



9 772255 490004





Inigo Lamarca - Ararteko

PRESENTACIÓN

Como cada año, me complace gratamente presentar el informe anual del Ararteko. En esta ocasión ha de añadirse la circunstancia de que en el año 2014 finaliza mi segundo y último mandato al frente de esta institución. No podemos obviar que el presente informe corresponde a un año en el que, junto al balance de nuestro trabajo, hemos de poner nuevamente el acento sobre los **gravísimos efectos que la crisis económica y social está teniendo** en la situación de miles de familias.

Nuestra institución, y la actividad que hemos desarrollado, no ha sido ajena a la situación general. Así, una vez más, nos hemos visto **desbordados por las quejas presentadas** por la ciudadanía en temas tan básicos como las prestaciones económicas, reclamaciones contra entidades bancarias, tasas e impuestos locales, alquiler de vivienda protegida, becas, registro civil, contaminación acústica o transportes, entre otras. Para constatar este hecho simplemente hemos de echar la vista atrás, al año 2010, y ver el **incremento** que se ha producido: **un 93% en tan solo 3 años**.

Conscientes de que la información cualifica y activa a la ciudadanía y es fuente de socialización, desde el Ararteko **nos hemos esforzado en facilitar una gran cantidad de información** a través de nuestra página web. Con ello, hemos propiciado, además, el cumplimiento de los principios de transparencia en la gestión de los recursos públicos y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía respecto al Ararteko, mediante la reforma de la carta de servicios y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y de los derechos relativos a la protección de datos personales.

Quiero aprovechar esta ocasión para **reivindicar el papel vertebrador y sostenedor de las organizaciones sociales**, de las ONGs, que, aunque debilitadas muchas de ellas económicamente por la reducción de subvenciones, han efectuado un gran esfuerzo por fortalecerse como nunca en la conciencia y trascendencia de su papel, a favor de la inclusión, la cohesión, la equidad y la justicia sociales. Asimismo, quiero **subrayar la encomiable tarea de muchas personas mayores** que, tanto individualmente con sus familias o como integrantes de organizaciones sociales, se han erigido en ejemplo de civismo, justicia equitativa, coraje y responsabilidad comunitaria. Nunca agradeceremos suficientemente su labor callada y constante que nos conecta con nuestras mejores esencias como sociedad.



Iñigo Lamarca Iturbe

Ararteko

LA ACTIVIDAD DEL ARARTEKO EN CIFRAS

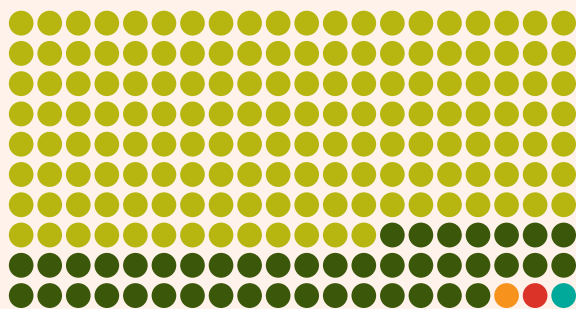
Durante 2013 las **actuaciones** relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones han sido **12.507**. De ellas, **9.610** son **quejas** que los ciudadanos y ciudadanas han presentado ante el Ararteko (8.357 en 2012). Además, se ha iniciado la tramitación de 59 expedientes de oficio.

Por tanto, se ha producido un **incremento de quejas** de un 15% con respecto a 2012 y un 120% desde 2010. Esto se debe a diversas razones pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

En 2013, a diferencia de los anteriores, se han incrementado las quejas presenciales en nuestras oficinas de atención ciudadana, y disminuido las recibidas por otros medios: Internet o por correo o fax. La **página web** del Ararteko con más de **110.000 visitas** se ha constituido en un canal de información y relación con la ciudadanía.

A lo largo del año se han realizado **2.746** actuaciones de **consultas telefónicas** que demandaban información y orientación, hemos celebrado 70 reuniones con diferentes organizaciones sociales y se han mantenido 65 reuniones con las administraciones.

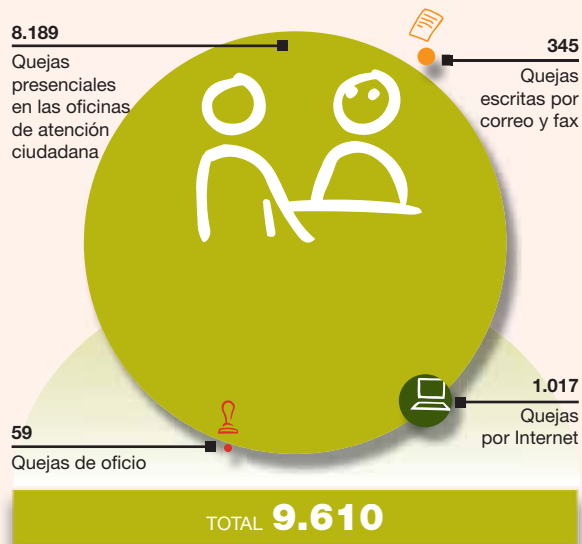
Total de actuaciones del Ararteko en 2013



● Quejas	9.610
● Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	2.746
● Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	70
● Reuniones de trabajo con administraciones	65
● Recomendaciones generales y estudios	10
● Visitas de inspección	3
● Jornadas abiertas al público	3

TOTAL **12.507**

Quejas planteadas al Ararteko en 2013



En 2013, se han resuelto **1.930 expedientes de queja** escrita. Tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en el 56,2%** de las quejas analizadas y como **no incorrectas el 43,8%** de ellos.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **86,22%** de los casos.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas tramitadas, observamos que en 2013 se han reducido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **883** aunque casi se han triplicado en 2 años. De ellas **860** se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Además de la de **inclusión social**, las áreas que incrementan de forma significativa su actividad son las de ordenación de la actividad económica, hacienda, vivienda, educación, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas. También seguridad, personal de las administraciones públicas y medio ambiente.

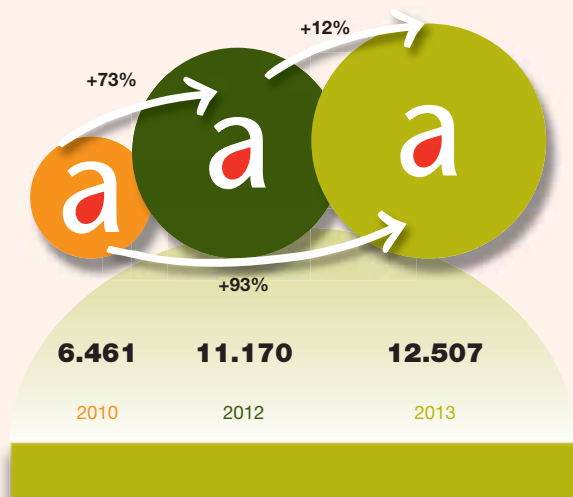
El **50% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, inclusión social, vivienda, etc.).

Además el **40%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, niños, niñas y adolescentes, mayores, personas con discapacidad, homosexuales o transexuales, inmigrantes, etc.

Según los datos sobre la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido (62,73%), y se han incrementado ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos vascos (26,44%).

En cualquier caso, el hecho de que se analicen las administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna, sino simplemente que alguna de sus actuaciones ha sido objeto de reclamación.

Comparativa actuaciones anuales



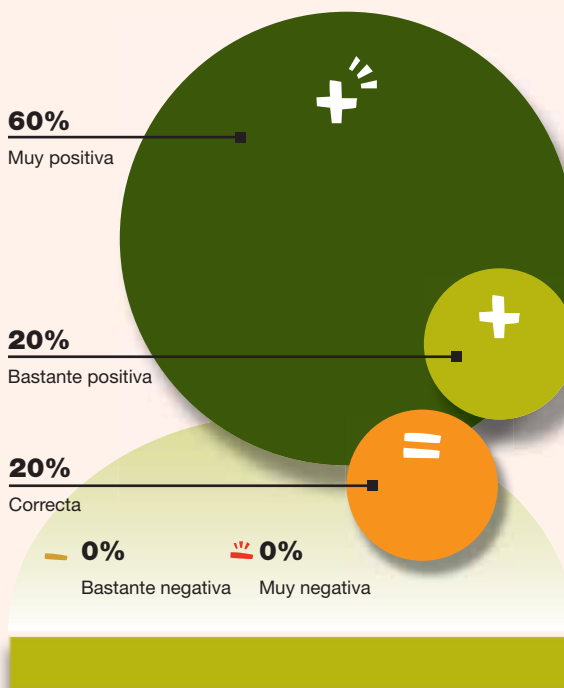
GRADO DE SATISFACCIÓN

Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, para que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado.

El **80%** de las personas que han respondido la encuesta consideran **muy positiva o positiva la intervención del Ararteko** (interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...).

Además, todas las personas recomendarían acudir al Ararteko, en todos o en algunos casos, para cualquier problema con la Administración.

¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



ESTADO EN EL QUE DEBEN SER RESTITUIDAS A LAS PERSONAS PROPIETARIAS LAS VIVIENDAS INCORPORADAS AL «PROGRAMA DE VIVIENDA VACÍA»



Una persona, propietaria de una vivienda incorporada al «Programa de Vivienda Vacía» (Bizigune) para su arrendamiento, presentó una reclamación ante el Ararteko manifestando que, finalizado el plazo de cinco años del alquiler, la vivienda le fue entregada con **numerosos desperfectos** y sin algunos de los enseres y del mobiliario que dejó en ella. Después de reclamar formalmente la reparación de los desperfectos y la reposición de los objetos desaparecidos, el entonces Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes accedió al arreglo de parte de los desperfectos, pero le denegó el derecho a la reposición del mobiliario y de los enseres reclamados. A través de una **recomendación**, pedimos que se comprobara el origen de los desperfectos y se repararan os que no fueran debidos al desgaste propio del uso natural de la vivienda. Además, solicitamos que se reconociera a la propietaria el derecho a la reposición del mobiliario y los enseres o, subsidiariamente, a percibir una compensación económica. Finalmente, el Ararteko instó al departamento a **que revisara los modelos de contrato** empleados para la incorporación de viviendas vacías al «Programa de Vivienda Vacía» (Bizigune) e incluyera las previsiones oportunas sobre el mobiliario y los enseres entregados con la vivienda. El Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco **ha acogido favorablemente la recomendación**.

SOLUCIÓN ALTERNATIVA PARA UNA FAMILIA ADJUDICATARIA DE VIVIENDA PROTEGIDA ADAPTADA SIN RECURSOS ECONÓMICOS PARA SU ADQUISICIÓN

Una familia con un menor que tiene una grave discapacidad acudió al Ararteko, planteando que no podía adquirir la vivienda protegida adaptada que les había sido adjudicada. Al parecer, el Gobierno Vasco declinó el ofrecimiento de venta de la vivienda de la que son propietarios y, al no poder venderla en el mercado libre, **no disponían de medios económicos para comprar la vivienda adaptada** que precisaban de forma urgente. Puestos en contacto con Viviendas Municipales de Bilbao, mostraron su disponibilidad a estudiar alguna solución a la especial necesidad de vivienda de esta familia. Finalmente, nos comunicaron que habían suscrito un «**contrato de permuta de uso de viviendas**», conforme al cual Viviendas Municipales de Bilbao cede el uso de una vivienda municipal a la familia y ésta, a su vez, cede a la entidad municipal el uso de la vivienda de su propiedad para ser destinada a un alquiler social. Finalizamos nuestra intervención y reconocemos que la solución hallada es una **buena práctica administrativa** a tener en consideración en futuros supuestos similares.





UNA VECINA DE VITORIA-GASTEIZ RECIBIRÁ LA SUBVENCIÓN SOLICITADA PARA REHABILITAR UN LOCAL EN EL CASCO VIEJO DE LA CIUDAD

La intervención del Ararteko ha posibilitado que una vecina de Vitoria-Gasteiz cobre la subvención que la sociedad municipal Ensanche 21 le había concedido para rehabilitar un local en el casco viejo medieval. Esta persona había presentado la documentación requerida a la Agencia de Revitalización de la Ciudad Histórica la cual le notificó, **verbalmente**, la **resolución favorable**. Sin embargo, a pesar de haber transcurrido algunos meses, el abono de la cantidad solicitada no se materializó. Ese lapso de tiempo coincidió con la **extinción de esta agencia** y la cesión de sus activos y pasivos a la sociedad municipal Ensanche 21. El Ararteko se puso en contacto con la sociedad municipal para recabar información sobre las actuaciones municipales y poder, así, dar respuesta a la solicitud de la persona reclamante. Finalmente, Ensanche 21 nos comunicó la orden de pago de la cantidad correspondiente a la ayuda solicitada.

SOLVENTADAS LAS DIFICULTADES PARA PODER CONSULTAR UN EXPEDIENTE URBANÍSTICO

Entre otras cuestiones relacionadas con la **defensa del patrimonio cultural**, la Asociación Áncora-Agrupación Cívica nos trasladó las dificultades para poder consultar un expediente urbanístico que tramitaba el Ayuntamiento de Donostia.

Se trataba de un expediente que el ayuntamiento había iniciado para la declaración de ruina del edificio Bellas Artes. La Asociación tuvo conocimiento de ese hecho por las noticias aparecidas en los medios de comunicación y, para conocer los términos de la solicitud, acudió a las dependencias municipales con el objetivo de analizar el expediente. El Ayuntamiento comunicó a los miembros de la asociación que, en ese momento, la solicitud estaba siendo informada por los servicios técnicos. Tras acudir en otro momento, y sin poder consultar la documentación, decidieron **solicitar expresamente el acceso a esa información** urbanística. Asimismo, acudieron al Ararteko, puesto que consideraban importante poder acceder a esa información cuanto antes ya que cualquier decisión cautelar podría tener consecuencias para el objetivo que pretende la asociación de preservar la edificación en su estado original. Traslamos a los responsables técnicos nuestra opinión sobre la importancia del **derecho de acceso a los expedientes administrativos**, aunque estén en trámite, así como a los documentos concluidos que obren en ellos. Los servicios municipales nos informaron que habían recibido la solicitud y que tomarían las medidas oportunas para permitir el acceso a la documentación que obra en el expediente. Así nos lo confirmó, también, la asociación.



HABRÁ UN GRUPO MÁS EN EUSKERA EN EL CONSERVATORIO PROFESIONAL DE MÚSICA DE BILBAO

El Ararteko recibió una queja en relación con la oferta de enseñanza programada por el Conservatorio Profesional de Música de Bilbao. Las personas que promovieron la queja consideraban que la **oferta de enseñanza elemental en euskera era insuficiente**, dado que solamente estaba previsto que uno de los cuatro grupos programados impartiera enseñanza en euskera. El Ararteko se puso en contacto con el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco. En su respuesta el Departamento ha manifestado al Ararteko su **compromiso de abrir un grupo más** de euskera en grado elemental en la planificación del curso 2013-2014, por lo que habrá dos grupos en castellano y dos grupos en euskera.



SUPERADA SU DROGADICCIÓN, UNA MUJER PODRÁ RECUPERAR LA RELACIÓN CON SU HIJO

A consecuencia de su drogadicción, una mujer había perdido el contacto con su hijo de seis años al que su padre le había dicho que su madre había muerto. Una vez rehabilitada, esta mujer pidió **ayuda al Ararteko para que se cumpliera el régimen de comunicación** con el niño que el Juzgado, en vista de su positiva evolución, le había señalado. El padre llevaba siete meses negándose a cumplirlo, sin que surtieran efecto las peticiones de la reclamante ante el Juzgado para desbloquear la situación. En coordinación con su abogada, el Ararteko llevó a cabo gestiones ante la Fiscalía, las cuales ayudaron a que el Juzgado retirara la tutela al padre y pusiera al menor bajo la protección de la Diputación en el marco de un programa de intervención para que recuperara la relación con su madre. Según el propio ente foral, **el programa se está cumpliendo de manera muy satisfactoria**.



MEDIDAS PARA EVITAR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS POR LAS GAVIOTAS Y GARANTIZAR LA BIODIVERSIDAD

En los últimos tiempos la proliferación de algunas especies está ocasionando quejas de personas por las molestias que pueden llegar a originar. Esas molestias requieren una intervención de los poderes públicos para garantizar unas adecuadas **condiciones higiénicas y de salubridad** en los espacios públicos y privados, teniendo presente el interés público en la defensa de estos animales y la biodiversidad que representan. En una resolución, el Ararteko planteó al Departamento

de Agricultura de la Diputación Foral de Bizkaia la **necesidad de concertar un plan de actuación** para evitar que las gaviotas que nidifican en los entornos urbanos puedan ocasionar efectos perjudiciales para la salud y la seguridad de las personas. En su contestación, la Diputación Foral de Bizkaia manifestó su **conformidad con la resolución** del Ararteko, a quien informó del plan que tiene previsto implementar junto con el Departamento Foral de Medio Ambiente.



OBTIENE EL CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO DE SU HIJO TRAS ACEPTAR EL AYUNTAMIENTO LAS CONSIDERACIONES DEL ARARTEKO

Una persona presentó una reclamación ante el Ararteko porque el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián le había **denegado el certificado de empadronamiento** de su hijo, cuya guarda y custodia, así como la patria potestad, compartía junto con su ex mujer, según el convenio regulador entregado en el que constaba, expresamente, que **este ciudadano tenía la custodia compartida** del hijo. Sin embargo, en la información que le facilitaron en el Servicio de Atención Ciudadana del ayuntamiento consta que le denegaban el certificado solicitado en aras de la protección de datos de carácter personal, por entender que el niño convivía con su madre, pero no con él. Se añadía, también, en el escrito que el personal de esa oficina tenía instrucciones claras para salvaguardar los datos personales, especialmente en el caso de menores. Tras valorar la documentación que nos facilitó el reclamante, le remitimos al Ayuntamiento de Donostia la Recomendación que, en su día, hicimos al Ayuntamiento de Bilbao, en un supuesto en el que el padre tenía la patria potestad, aunque no ejerciera la guarda y custodia del menor.

El ayuntamiento nos respondió que iba a facilitar el certificado a este ciudadano y que **están analizando la posible implantación de la recomendación** del Ararteko.

ANULADA UNA SANCIÓN DE TRÁFICO. EL DENUNCIADO NO TUVO CONOCIMIENTO DE LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO HASTA RECIBIR UNA NOTIFICACIÓN DE EMBARGO

Una persona solicitó la intervención del Ararteko en relación con la sanción que le impuso el Ayuntamiento de Getxo, a raíz de la denuncia que un agente de la Policía Local por una infracción a la normativa de tráfico. Según nos comentó, no había tenido conocimiento de la tramitación del procedimiento hasta recibir una notificación de embargo de sus bienes. Señaló, asimismo, que había querido efectuar el pago reducido de la sanción en el depósito municipal de vehículos, pero que **no le admitieron el pago** porque, según le indicaron, tenía que esperar a recibir la denuncia en su domicilio para poder hacerlo. Comunicó el domicilio al que quería que se le notificase la denuncia, que es el que figuraba en el acta de devolución y recogida del vehículo que firmó y al que le había sido remitida la notificación del embargo. Pero el Ayuntamiento no le notificó la denuncia en ese domicilio, sino en el que figuraba en el Registro de Vehículos, lo que motivó que no tuviera conocimiento de ella ni de los demás actos del procedimiento sancionador. Por tanto, **no pudo acogerse a la posibilidad de efectuar el pago reducido**, como había pretendido inicialmente, **ni defenderse**. Consideramos que, en virtud de la legislación vigente, tenían que haberle notificado la denuncia en el domicilio que facilitó en el depósito. Así se lo trasladamos al ayuntamiento que nos informó que iba a anular la sanción y a **dejar sin efecto tanto el procedimiento sancionador como las actuaciones** que se habían derivado de él.





UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD NO TENDRÁ QUE ABONAR UNA SANCIÓN DE TRÁFICO QUE NO SE LE DEBIÓ HABER IMPUESTO

Gracias a la intervención del Ararteko, una persona con discapacidad vecina de Berango no tendrá que abonar una sanción impuesta por el Ayuntamiento de Bilbao por «estacionar en zona reservada a personas discapacitadas con tarjeta no válida». El Ayuntamiento de Bilbao había considerado que la **tarjeta que exhibía el vehículo no era válida** porque figuraba expedida con carácter definitivo, en lugar de por un periodo de cinco años, como establece la normativa reguladora en vigor.

Dado que la tarjeta le había sido expedida por el Ayuntamiento de Berango, a nuestro entender el reclamante no tenía razones para presuponer que la tarjeta no fuera válida, por lo que esta persona no podía ser consciente de que el estacionamiento de su vehículo fuera ilícito. A instancias del Ararteko, el Ayuntamiento de Bilbao comprobó que el Ayuntamiento de Berango no había comunicado al interesado que la validez de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad era de cinco años, por lo que **anuló la sanción** impuesta.

UN TRABAJADOR AUTÓNOMO PODRÁ RECIBIR LA AYUDA DE SUBVENCIÓN FINANCIERA A LA QUE TIENE DERECHO

A principios de 2011 una persona presentó una solicitud de ayuda a un proyecto de establecimiento como autónomo en base a la Orden TAS 1622/2007, de 5 de junio. Junto con la **solicitud de subvención** de una determinada cantidad, presentó también una **petición de ayuda para la reducción del tipo de interés** de un préstamo. Tras varios meses de espera a la decisión sobre la reducción del interés del préstamo, al ponerse en contacto con Lanbide le comunicaron que, al parecer, su expediente había quedado traspapelado en el traspaso de funciones desde el INEM a Lanbide. Ante esta respuesta, el Ararteko se puso en contacto con Lanbide, cuyo director confirmó que, tras revisar el expediente, se comprobó que **además de la subvención de la cantidad concedida, esta persona había pedido acogerse a las ayudas de subvención financiera**. Sobre esta base Lanbide solicitó al interesado que aportara de nuevo la documentación necesaria, tras lo cual dictará la resolución correspondiente al expediente en su concepto de ayuda financiera.



OSAKIDETZA DESARROLLARÁ PROGRAMAS ESPECÍFICOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRASTORNOS DE PERSONALIDAD

Con motivo de la tramitación de una queja relativa a la atención ofrecida por la administración sanitaria a un joven que padece trastorno de la personalidad, el Ararteko había recomendado a Osakidetza la **adopción y desarrollo de programas específicos** para la atención de estos trastornos, basados en el abordaje terapéutico intersectorial y con eficacia probada, de cara a aumentar la calidad asistencial y, por consiguiente, la calidad de vida de quienes padecen dichos trastornos y sus familias. Concretamente, instábamos a **poner en marcha la unidad especializada** en trastornos de la personalidad en su modalidad de centro de día. Recomendábamos, también, otra serie de medidas dirigidas a **favorecer la información** a las personas afectadas y sus familias y garantizar su derecho a una asistencia sanitaria adecuada. En respuesta, Osakidetza se comprometió a valorar las propuestas de creación de Unidades de Día para adolescentes con problemas de personalidad y aseguraba que, en un periodo de un año, podrían ponerse en marcha. Además, en la formación a los profesionales sobre la materia se unificarán, en todos los Hospitales generales con Servicios de Psiquiatría y en los Hospitales Psiquiátricos de Osakidetza, los motivos de alta médica por incumplimiento de normas, con fines terapéuticos. De este modo, quedará recogido que **los pacientes mantienen todos sus derechos asistenciales** a nivel ambulatorio y que podrán ser atendidos, tanto por patologías urgentes en cualquier momento como por la patología que motivó el ingreso, en un plazo que deberá ser definido por todos los centros implicados en el tratamiento de los pacientes.

UN PACIENTE RECIBIRÁ EL TRATAMIENTO SOLICITADO CON URGENCIA

Según se recoge en el informe de su médico del servicio de neurología de su hospital de referencia, un paciente presentó a finales del mes de mayo una **petición urgente para el tratamiento de una enfermedad rara** con un determinado medicamento. Debido a que **no obtenía una respuesta**, presentó una queja ante el Ararteko. Solicitamos información a Osakidetza, acompañando el informe clínico que recoge una valoración de este tratamiento y la conveniencia, a juicio del médico, de una autorización urgente. A los pocos días, la Dirección General de Osakidetza nos comunicó que, tras revisar el expediente, **se autorizó** y comunicó el tratamiento solicitado para este paciente.



LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN DE PARCELAS MUNICIPALES

Un grupo de vecinos de Laguardia nos expuso la **falta de respuesta** del Ayuntamiento a una solicitud en la que se le instaba a intervenir para limpiar y acondicionar una finca -propiedad municipal- y las escaleras de acceso a una calle. Planteaban que el estado de falta de conservación podría implicar problemas de salubridad y riesgos por incendios. A pesar de la solicitud no habían recibido respuesta ni tampoco se habían tomado medidas en la finca. Cuando nos dirigimos al Ayuntamiento de Laguardia para recabar información sobre las actuaciones municipales, recibimos, también, un escrito de la persona promotora de la reclamación para indicarnos que el solar propiedad del Ayuntamiento había sido acondicionado por los servicios municipales. La persona reclamante nos informó de las actuaciones de limpieza y conservación llevadas a cabo por el Ayuntamiento para mantener la **parcela municipal en condiciones adecuadas**.

MEDIDAS SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DE LA CONEXIÓN POR WIFI EN EL PROGRAMA ESKOLA 2.0

Tal y como recomendó el Ararteko, el Departamento de **Educación** del Gobierno Vasco **ha adoptado una serie de medidas** respecto a la obligación de conexión inalámbrica de los ordenadores escolares usados para el programa educativo Eskola 2.0. Habíamos pedido al Departamento que revisara los requisitos de acceso a este programa y que implementara **medidas que permitan reducir los niveles de emisión de radiofrecuencias** para desarrollarlo. Debía favorecer, además, la participación de las personas afectadas y tener en cuenta distintos aspectos, como son los posibles riesgos para la salud humana de la exposición a largo plazo a los campos electromagnéticos de radiofrecuencia. Ante el grado de incertidumbre científica y de preocupación social en torno a los efectos para la salud a largo plazo, el Departamento de Educación ha considerado aconsejable actuar con base en el principio de precaución y adoptar una serie de medidas. En la actualidad permite,

de forma excepcional, el acceso al programa educativo Eskola 2.0 mediante cable a aquellos centros que hayan cableado sus aulas, siempre y cuando garanticen la seguridad del sistema. También ha acordado **favorecer la reducción de los niveles de exposición de radiofrecuencias** en los puntos de acceso wifi y continuarán realizando mediciones y estudios que permitan un mejor **seguimiento y control** del cumplimiento de los parámetros deseados.



SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN AMBIENTAL DE FORMA RÁPIDA, PREFERENTE Y DENTRO DEL PLAZO DE UN MES

Continuamos recibiendo reclamaciones relacionadas con un correcto ejercicio del **derecho de acceso a la documentación pública**. Y, sin duda, es en el área del medio ambiente donde este derecho de acceso a la información cobra una apreciable importancia. En relación con este derecho, dictamos dos resoluciones sobre el **retraso** observado por una asociación ecologista **en solicitudes de acceso a documentación** medio ambiental en poder de la administración pública, en concreto, documentación relacionada con el impacto al medio natural de las obras previstas en el Plan Especial del Puerto de Mutriku. El Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco nos explicó el proceso para dar respuesta a estas solicitudes. Con carácter general, las solicitudes son atendidas por orden de recepción y, en momentos puntuales, según urgencias y prioridades de resolución. En este caso, el Departamento había mantenido diversas comunicaciones y pudo remitir información y documentación sobre el puerto de Mutriku. En ese contexto alegaba que, para este caso concreto, dada la carga de trabajo existente no había sido posible dar una respuesta a la solicitud de información requerida dentro de los plazos legales.

Con posterioridad, la asociación reclamante nos informó de que ya había mantenido una reunión, que había recibido uno de los informes requeridos y que estaba pendiente la respuesta a la otra solicitud.

Tras analizar esa información y comprobar la respuesta efectiva del Departamento de Medio Ambiente a parte de la documentación requerida, dictamos dos resoluciones en las que recordamos algunos de los principios recogidos en nuestra **recomendación general sobre transparencia y acceso a la información pública**.

En ambas insistimos en la **obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información ambiental de forma rápida, preferente** y dentro del **plazo de un mes** previsto en la Ley, por la que se regulan los derechos de acceso a la información medio ambiental, participación pública y justicia en materia de medio ambiente. Para poder cumplir ese plazo, fundamental para el ejercicio de otros derechos como el de la participación en las decisiones públicas, las administraciones públicas vascas deben dotarse de los **medios técnicos y electrónicos suficientes**.

En todo caso hemos recogido la **buena práctica del Departamento de Medio Ambiente** del Gobierno Vasco de mantener reuniones informativas con las asociaciones ecologistas o ciudadanas interesadas en determinadas cuestiones o conflictos medioambientales. Por ello, de forma complementaria a esta obligación legal, resulta de interés buscar fórmulas alternativas para hacer llegar información suficiente y favorecer la participación de las asociaciones interesadas en temas ambientales.



REGULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR POR DERIVACIÓN JUDICIAL



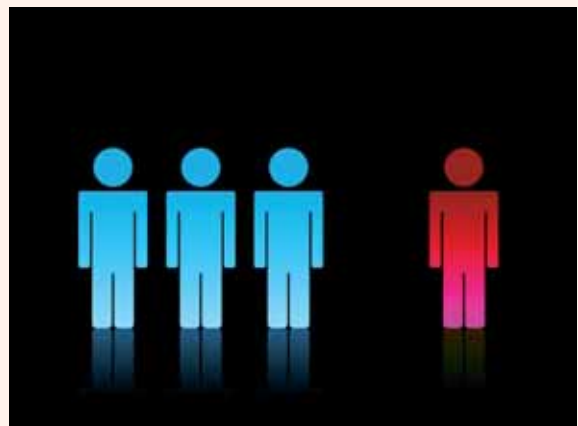
El Ararteko, satisfecho con la mejora experimentada en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) por derivación judicial en estos últimos años, propone en esta recomendación, una serie de medidas para avanzar en esa mejora, especialmente en el ámbito de la colaboración y coordinación con los juzgados. Consideramos que el **interés superior del menor** depende, en buena medida, de la existencia de una comunicación fluida y puntual entre el PEF y la autoridad judicial que le encomienda la gestión y/o supervisión de las comunicaciones o intercambios, así como con la Fiscalía. Ello exige **celeridad en la comunicación al PEF de las medidas acordadas judicialmente**.

La autoridad judicial y la Fiscalía también deberían remitir información completa al PEF sobre cualquier circunstancia que resulte relevante para realizar su intervención, y reaccionar con agilidad ante la evolución en las necesidades de los y las menores que detecte el PEF. Aunque la preocupación del Ararteko respecto de los PEF viene de años atrás, esta recomendación es la conclusión de un trabajo de investigación de campo realizado entre 2011 y 2012 para examinar el grado de cumplimiento de la normativa reguladora de los PEF por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

GARANTÍAS EN LA ATENCIÓN A LOS MENORES/JÓVENES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS

En esta recomendación, sobre los derechos y las garantías de los menores extranjeros no acompañados, el Ararteko pide al Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco que coordine la finalización de la elaboración de un **protocolo común de actuación** en toda CAPV, en el que participen y se determinen las funciones y las actuaciones de la Fiscalía, las Subdelegaciones del Gobierno, los cuerpos policiales, los Departamentos de Seguridad, de Administración Pública y Justicia y de Salud, así como los servicios de protección de menores de las Diputaciones forales. Es imprescindible que dicho protocolo vaya acompañado del más **estricto cumplimiento de las garantías y de los derechos** de que son titulares los jóvenes en la acogida y en el cese de la atención inmediata, guarda, acogimiento residencial o de la tutela tras el decreto de determinación de edad de la Fiscalía,

cuando se acuerda que son mayores de edad. El Ararteko destaca, también, la importancia de un **acompañamiento social** y de una **derivación adecuada en la salida** de estos menores **de los recursos de protección**.



ADECUACIÓN DE LOS CRITERIOS QUE SIRVEN DE BASE PARA RESOLVER LAS PETICIONES DE ACCESO A LA DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

El derecho de acceso a la documentación clínica está recogido normativamente con algunas limitaciones. En varios expedientes de queja, la mayoría presentadas por familiares de personas fallecidas, las denegaciones de Osakidetza no están precedidas de un análisis de los supuestos previstos por la ley para restringir el acceso. Es decir, las denegaciones citan esas limitaciones, pero sin comprobar si se daban o no en las historias no facilitadas. Como resultado de ello se incurre en **restricciones no justificadas del derecho de acceso**. Por ello, hemos **realizado una recomendación**, para que las peticiones de acceso a la documentación clínica se resuelvan aplicando efectivamente las reglas que regulan ese derecho de acceso.

No podemos olvidar que las reservas en el acceso a la documentación clínica tienen que ver con el **derecho a la intimidad** de sus titulares, pero que, una vez que fallecen, el ordenamiento reconoce los derechos de su familia. Por lo que respecta a las peticiones de acceso a la historia clínica por el propio paciente, el Decreto contempla que será necesaria una justificación del motivo y finalidad de su solicitud. Si esta previsión se entiende como causa de denegación del ejercicio del derecho de acceso, sería una limitación incorrecta.

NECESIDAD DE ADOPTAR MEDIDAS QUE GARANTICEN EL CONOCIMIENTO EFECTIVO DE LOS DERECHOS QUE ASISTEN A LA PERSONA CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL CUANDO SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE INGRESO INVOLUNTARIO

La tramitación de diversos expedientes de queja en los que la persona interesada había sido internada en contra de su voluntad motivó la apertura de un expediente de oficio por parte del Ararteko relativo al **análisis del cumplimiento de las medidas previstas en la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC)** para estas situaciones. Las dudas que nos suscitaban los casos analizados y el contraste realizado con profesionales de la Red de Salud Mental de Osakidetza exigen incidir en la **necesidad de incluir en los protocolos sobre hospitalización involuntaria medidas que garanticen un conocimiento real y efectivo**, por parte de las y los pacientes, **de los derechos que conforme a la LEC les asisten**: plazos para la comunicación al Juzgado; ser oído por la autoridad judicial; solicitar a ésta que una tercera persona cuya comparecencia considere necesaria sea oída por dicha autoridad; comparecer en el proceso con su propia defensa y representación; que la decisión que el tribunal adopte con relación al internamiento será susceptible de recurso de apelación, etc.

Con este fin el **Ararteko propone una serie de medidas** tales como contar con un **documento escrito de información al paciente** en el que se hagan constar sus derechos, habilitar un cauce que permita dejar constancia de que tales derechos le han sido leídos a la persona afectada y que ésta lo ha entendido y garantizar la protección de los datos especialmente sensibles. Además, es indispensable **extender el Protocolo a la práctica clínica de los hospitales** de la CAPV en los que se ubican unidades de hospitalización psiquiátrica con la consiguiente dotación de recursos y formación de profesionales.



ACCESO POR PARTE DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN JURÍDICA DE LOS COLEGIOS DE ABOGADOS Y DE LAS COMISIONES PROVINCIALES DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA A LOS DATOS FISCALES DE LAS PERSONAS SOLICITANTES DEL BENEFICIO DE JUSTICIA GRATUITA

En el contexto de crisis económica, se ha producido un **incremento significativo en las solicitudes de Justicia Gratuita**, al tiempo que disminuyen los recursos destinados a atenderlas. También han aumentado los casos en que estas personas se dirigen al Ararteko para dar cuenta de retrasos en la atención y tramitación del citado beneficio, así como la pérdida de tiempo que supone tener que comparecer varias veces en el Juzgado hasta completar toda la documentación que se les requiere. Por ello, en esta recomendación, el Ararteko solicita a las Diputaciones Forales y al Departamento de Justicia del Gobierno Vasco **adoptar las medidas y suscribir los convenios de colaboración precisos para que los Servicios de Orientación Jurídica y las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita dispongan de la información tributaria** que precisan. Esta información deberá cederse sólo a estos efectos y con la autorización expresa de las personas solicitantes.

En este sentido, las **Haciendas Forales** están llamadas a desempeñar un **papel muy relevante**, ya que son sus certificaciones las que permiten a las personas solicitantes de justicia gratuita acreditar, en su mayor parte, el cumplimiento de los requisitos que se les exige en materia de patrimonio, actividades económicas desarrolladas y rentas percibidas. Hasta ahora, estas personas debían obtener las certificaciones y aportarlas presencialmente, aunque son datos que obran en poder de la Administración. Nada de ello sería preciso si el Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados y la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de su Territorio Histórico, adscrita al Departamento de Justicia, pudieran acceder directamente a esos datos, siempre que contaran con el consentimiento expreso de su titular. Las **diputaciones** ya han anunciado que **adoptarán las medidas propuestas** por el Ararteko.





NECESIDAD DE REVISAR LA NORMATIVA REGULADORA DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE ADMISIÓN Y DE LA PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN EN EL ACCESO A LOS ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS ABIERTOS AL PÚBLICO, ASÍ COMO LA REGULACIÓN Y APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR Y DEL SISTEMA DE GARANTÍAS EN LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

El **derecho de admisión** es una facultad que tienen los titulares de los establecimientos privados abiertos al público de determinar las condiciones de acceso y la permanencia en dichos establecimientos dentro de unos límites legales. Pero estos **límites no pueden discriminar a las personas** por su origen nacional, por razón de su género, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. La denegación de acceso a un establecimiento público a unas personas y no a otras en base a esos motivos es un trato degradante y humillante. **Todas las personas tienen derecho a acceder a los establecimientos privados abiertos al**

público en condiciones de igualdad. Ante las quejas recibidas de personas extranjeras a las que se les ha impedido el acceso a un bar de copas o a una discoteca y tras llevar a cabo una actuación de oficio para analizar las respuestas que las Administraciones Públicas vascas estaban dando a estas reclamaciones, el Ararteko considera necesario **mejorar la regulación respecto al derecho de admisión** y la prohibición de discriminación en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, así como **el procedimiento sancionador y el sistema de garantías.**



LIMITACIÓN DERIVADA DEL EMPADRONAMIENTO PREVIO, EN EL ACCESO A LA ASISTENCIA SANITARIA A LAS PERSONAS QUE NO TIENEN LA CONDICIÓN DE ASEGURADAS EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

La aprobación del Real Decreto-ley 16/2012 ha traído cambios sustanciales en el derecho a la asistencia sanitaria pública. Uno de ellos, la **exclusión de determinados colectivos del derecho a la asistencia sanitaria** (personas extranjeras en situación administrativa irregular), salvo situaciones de urgencia. Para corregir esas situaciones, la CAV aprobó otro Decreto que mejoraba la situación y permitía atender a ese colectivo, si acreditaban la residencia durante 1 año. Pero esta norma autonómica quedó suspendida cautelarmente al ser recurrida por el Estado.

El Tribunal Constitucional aceptó las alegaciones de Gobierno Vasco para levantar la suspensión sobre el artículo que amplía el derecho de esas personas a acceder a la asistencia pública. El Ararteko también consideró que quedaba despejado el camino para que en nuestra Comunidad Autónoma se encauzara el acceso a la

salud de este colectivo. Cabía por tanto **adecuar el requisito de un año** exigido para su atención por el Decreto 114/2012. La aprobación de una Orden regulando el procedimiento para que las personas que reúnen los requisitos obtengan el documento acreditativo del derecho a la asistencia sanitaria, indicaba que el Departamento de Salud optaba por mantener el requisito de un año.

Pero consideramos que se podía actuar de otro modo y realizamos esta **Recomendación General, para que se revisara el límite de un año** de empadronamiento de manera que sea posible el acceso efectivo a la asistencia sanitaria de las personas que no tienen la condición de aseguradas ni beneficiarias del Sistema Nacional de Salud. Con posterioridad a nuestra recomendación, el Estado ha impugnado la Orden de 4 de julio a pesar de las consideraciones realizadas por el Tribunal Constitucional.

ESTABLECIMIENTO EN LAS NORMAS REGULADORAS DE LAS BOLSAS DE CONTRATACIÓN TEMPORAL, DE MEDIDAS DE DISCRIMINACIÓN POSITIVA QUE FACILITEN EL ACCESO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD A AQUELLOS PUESTOS DE TRABAJO QUE SEAN ADECUADOS A SUS CARACTERÍSTICAS

Una persona acudió al Ararteko planteando que, una vez concluidos los procesos selectivos que se convocan para acceder al empleo público y se constituyen las bolsas de contratación temporal, a las personas con discapacidad que se integran en las mismas no se les aplican medidas positivas orientadas a procurar su plena integración laboral. Teniendo en cuenta que las modalidades contractuales de carácter temporal y los nombramientos de personal interino son más abundantes y flexibles que los definitivos y que suponen, en el momento actual, una de las pocas vías de acceso al trabajo de gran parte de la población en general, y de las personas con discapacidad en especial, acordamos iniciar un expediente de oficio. Tras analizar la información obtenida, **recomendamos**, especialmente a las administraciones que aún no las tienen, **que**

establezcan en las normas reguladoras de sus bolsas de contratación temporal medidas de discriminación positiva que faciliten el acceso de las personas con discapacidad a aquellos puestos de trabajo que sean adecuados a sus características.



NECESIDAD DE GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN AQUELLOS EDIFICIOS RESIDENCIALES COLECTIVOS QUE DISPONGAN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS, EN ESPECIAL MEDIANTE LA INSTALACIÓN DE ASCENSORES

La instalación de ascensores y la garantía de la accesibilidad es una obligación para todos los edificios de uso público o privada de más de una altura en Euskadi. Sin embargo, continúan existiendo problemas de accesibilidad en muchas edificaciones construidas con anterioridad a la entrada en vigor de estas exigencias. Las dificultades para establecer un marco legal que garantice la accesibilidad universal en los edificios preexistentes son diversas. Por ello, planteamos que se desarrolle la **normativa que regule la rehabilitación de edificios y de regeneración urbana** para incorporar, de manera expresa, la accesibilidad total del edificio dentro de los deberes de conservación de los edificios.

En aplicación de esa normativa, el Gobierno Vasco, en coordinación con los ayuntamientos,

debe **impulsar** -técnica y económicamente- el **desarrollo de los instrumentos de rehabilitación urbana** en aquellas zonas donde una parte significativa de la población reside en áreas en las que mayoritariamente las edificaciones dispongan de problemas de accesibilidad. En relación con la instalación de ascensores en edificios preexistentes, el área de vivienda del Gobierno Vasco debe dictar unas instrucciones que determinen los **criterios técnicos mínimos** a tener en cuenta para garantizar una adecuada seguridad y habitabilidad en las edificaciones y unos criterios de ordenación de espacios. Asimismo, los ayuntamientos deben **recoger y adecuar en sus ordenanzas** de edificación los criterios técnicos de seguridad y habitabilidad para la instalación de ascensores en los edificios preexistentes y para la ocupación, en su caso, de espacios públicos y privados.





El ararteko con la presidenta del Parlamento Vasco

E-INCLUSIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS ESFERAS SOCIAL Y PÚBLICA A TRAVÉS DE LAS TICs EN EUSKADI

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han pasado de ser un complemento de nuestras vidas a atravesarlas de forma transversal y permanente. Están presentes en la escuela, en el trabajo, en las relaciones con las Administraciones y las entidades bancarias, en nuestra forma de divertirnos y comunicarnos... Su presencia es tal que su desconocimiento y su no uso pueden considerarse factores originarios de exclusión social en nuestra sociedad actual.

El contexto de crisis global y malestar social, pone de manifiesto la existencia de nuevos y viejos retos, que requieren nuevas formas de actuar, y la participación de la ciudadanía. Las TIC pueden facilitar e impulsar dicha participación, por ello hemos querido investigar cuál es el nivel de e-inclusión de la sociedad vasca, quién se está quedando fuera, si se percibe como algo necesario o qué nos motiva a participar.

El posicionamiento de las personas en una u otra fase de empoderamiento digital hace que hablemos de la existencia de diferentes **brechas digitales**:

- Brecha digital de acceso.
- Brecha digital de uso.
- Brecha digital de apropiación.
- Brecha digital de participación.

Esta división nos plantea la necesidad de investigar sobre quiénes son las personas o los colectivos que

se encuentran en unas y otras brechas digitales, los factores que están detrás de esas brechas y las medidas correctoras necesarias que permitan impulsar desde las políticas públicas su mitigación.

Como resultado final, además de la reflexión y la obtención de datos y de unas conclusiones, se obtiene una serie de **Recomendaciones** del Ararteko a las administraciones públicas vascas sobre los aspectos en los que se debe incidir a corto y medio plazo en el impulso de las TIC, para continuar avanzando en la erradicación de las brechas digitales, en clave de garantizar el acceso de aquellos grupos sociales, minorías étnicas y colectivos socialmente más desfavorecidos al bienestar social.

Brecha digital de acceso

- Un 34,2% de las familias vascas no disponen de conexión a Internet.
- La disponibilidad de infraestructuras de telecomunicaciones en Euskadi, no parece ser el principal motivo de brecha de acceso.
- Edad y equipamiento TIC guardan una estrecha relación. El 70,7% de las familias con al menos una persona de entre 65 y 74 años no disponen de ordenador.
- La principal barrera de acceso a las TIC entre las personas mayores es la falta de necesidad o deseo de acceder a ellas.

Brecha digital de uso

- La evolución en el uso de las TIC por parte de la población de Euskadi ha sido constante.
- El 86,1% de la población mayor de 65 años no es usuaria de ordenador.
- El teléfono móvil consigue burlar la brecha de uso entre las personas mayores.
- La brecha de género en el uso de las TIC se manifiesta, principalmente, a partir de la franja de edad de 45 a 54 años.
- Un nivel bajo de estudios o encontrarse en situación de inactividad, tienen una relación directa con porcentajes bajos de uso de las TIC.
- Las motivaciones de uso de Internet relacionadas con la búsqueda de información sobre salud o empleo, se sitúan en el ranking por detrás de: búsqueda de información, uso del correo electrónico, consulta de medios de comunicación o el uso de servicios de ocio.

Brecha digital de apropiación

- El 13,5% de la población usuaria de Internet en Euskadi piensa que el uso de las TIC no les ha reportado una mejora concreta en ningún ámbito de sus vidas.
- Las mujeres perciben un mayor impacto positivo del uso de las TIC.
- Un 65,5% de personas inmigrantes cree que han tenido un impacto positivo en sus relaciones personales, pero que no les han facilitado la búsqueda de empleo.
- 56,6% de la población usuaria de Internet cree que la imposibilidad de utilizar las TIC puede llegar a suponer un motivo de exclusión social.

Brecha digital de participación

- Sobre el impacto que tiene la participación de la ciudadanía, un 33,6% de la población cree que su participación resulta poco útil.
- El 41,2% prefiere interactuar con los servicios de la Administración a través de Internet, frente al 45% que prefiere hacerlo presencialmente.
- Los aspectos en los que la población cree que las TIC han supuesto un mayor impacto positivo son: acercamiento de las Instituciones a la ciudadanía, mejora de la calidad de vida y aumento de la participación de la ciudadanía en las instituciones

- Las Administraciones Públicas vascas han comenzado a dar pasos en el fomento de la participación ciudadana.
- Tan sólo el 4,5% de la población que ha realizado algún trámite electrónico con alguna Administración Pública de Euskadi declara haber tenido una experiencia no satisfactoria.
- Se detecta una carencia importante: la ausencia de un marco normativo específico en el que se regule la participación de la ciudadanía en las Administraciones Públicas vascas.

RECOMENDACIONES

Por lo que se refiere a la e-inclusión:

La edad, el sexo, el nivel de ingresos o el origen geográfico actúan claramente como inhibidores de la inclusión a través de las tics. Por ello, recomendamos a las administraciones públicas **diseñar programas que integren el aprendizaje TIC a lo largo de la vida**, que se refuercen las competencias digitales vinculadas a la inclusión social, acercar las TIC a las personas mayores, poner en valor lo que hacen las organizaciones sociales para mitigar la brecha digital, fomentar la coordinación y colaboración interinstitucional, así como el uso seguro de internet a los menores y jóvenes.

Por lo que se refiere a la e-participación:

Se aprecia un deseo de participación en lo público, con la vía electrónica casi igualada en opciones a la presencial y preferentemente en webs no institucionales, al tiempo que es evidente que aún no se ha apreciado una auténtica utilidad y efectos de dicha participación.

Es necesario y urgente un marco normativo que establezca las bases de la participación social, sus modalidades, efectos. Ya en el año 2011 el Ararteko, a través de una Recomendación General, indicaba los principios que consideramos imprescindibles para legitimar, encauzar y estructurar dicha participación ciudadana.



LA OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

LA ISLA DE

El trabajo de la oficina de la Infancia y la Adolescencia en 2013, desde una perspectiva cuantitativa, se traduce en **319 expedientes de queja** tramitados, **35 de ellos de oficio** y múltiples colaboraciones con organizaciones sociales y participación en foros de encuentro y debate. Para la consideración final del estado de los derechos de niños y niñas se han tenido en cuenta, además, las **883 reclamaciones relacionadas con el sistema vasco para la garantía de ingresos** y presentadas por familias en las que, en un alto porcentaje, existen menores. Así, de manera estimativa podríamos considerar que en otros 236 expedientes de queja se encuentran afectados niños, niñas y adolescentes, todos ellos en situación de escasez de recursos económicos.

Los datos del estudio presentado a comienzos de 2013 sobre la **incidencia de la crisis en la infancia vasca** señalaban, términos comparativos, que, si bien la situación no es tan grave como en otras realidades del estado español, sí se aprecian signos de empeoramiento en buena parte de los indicadores, lo que nos llevaba a concluir que, aunque la situación no podía considerarse alarmante, se debía mantener la alerta frente a una posible evolución negativa. A ello hemos dedicado buena parte del trabajo del año, del que extraemos **3 cuestiones: la necesidad de una estrategia contra la pobreza infantil** en la que se contemple el apoyo a las familias pobres o con escasos recursos; **poner en valor las actuaciones preventivas** que, además de evitar el coste económico, personal y social de la intervención en situaciones de mayor gravedad, contribuye al desarrollo y la cohesión social; y **reforzar las políticas compensatorias**, ya que *la crisis afecta antes, con más dureza, durante más tiempo y con efectos más nocivos y duraderos a personas y grupos en situación de desventaja social.*

En el área de **educación** destacamos la reiteración de quejas en lo concerniente al proceso de admisión o el transporte. La actual coyuntura de crisis ha motivado, también, que algunos agentes educativos hayan manifestado su preocupación porque ésta pueda estar afectando al **servicio de comedor escolar** en aquellos casos en que las familias no puedan hacer frente al pago de las cuotas. Continúan los problemas de oferta educativa en la etapa inicial de **0 a 3 años** en

algunas comarcas, a la que este año se suma la formación profesional, motivada por una mayor demanda en un contexto de difícil acceso al mercado de trabajo. Por último, insistimos en la necesidad de seguir trabajando para que las orientaciones educativas formuladas en planes, programas y guías encuentren su reflejo en la práctica cotidiana de las aulas.

En materia de **familias** hay que impulsar, cada vez más, cambios culturales, sociales y económicos profundos que abran nuevas perspectivas a la integración plena de las necesidades de las familias en nuestra actividad económica. Los poderes públicos están llamados a liderar procesos de **cambio de mentalidad**, orientados a reconocer el espacio del trabajo doméstico, del descanso, del ocio, o de otras formas de participación social voluntaria o no remunerada.

En el ámbito de los **servicios sociales para la infancia en desprotección**, pero también en el de familia, justicia y educación, es necesario avanzar en aquellas medidas que impidan que los



LOS DERECHOS

problemas de los adultos se trasladen a los hijos e hijas o que se les implique en los conflictos hasta el extremo de instrumentalizarlos. Es conveniente **potenciar la cultura del acuerdo y la mediación** a fin de ayudar a los progenitores a separarse respetando y priorizando, siempre, el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

Es, además, el momento para una definición de los **servicios de intervención socioeducativa**, sobre todo en el ámbito de la atención primaria, con el carácter comunitario y preventivo que destila la actual ley de servicios sociales. Esto supone superar el concepto de desprotección infantil largamente asentado para incorporar con mayor fuerza y coherencia la intervención en situaciones de pobreza, vulnerabilidad o riesgo de exclusión, o en conflictos comunitarios en los que estén afectados niños y niñas.

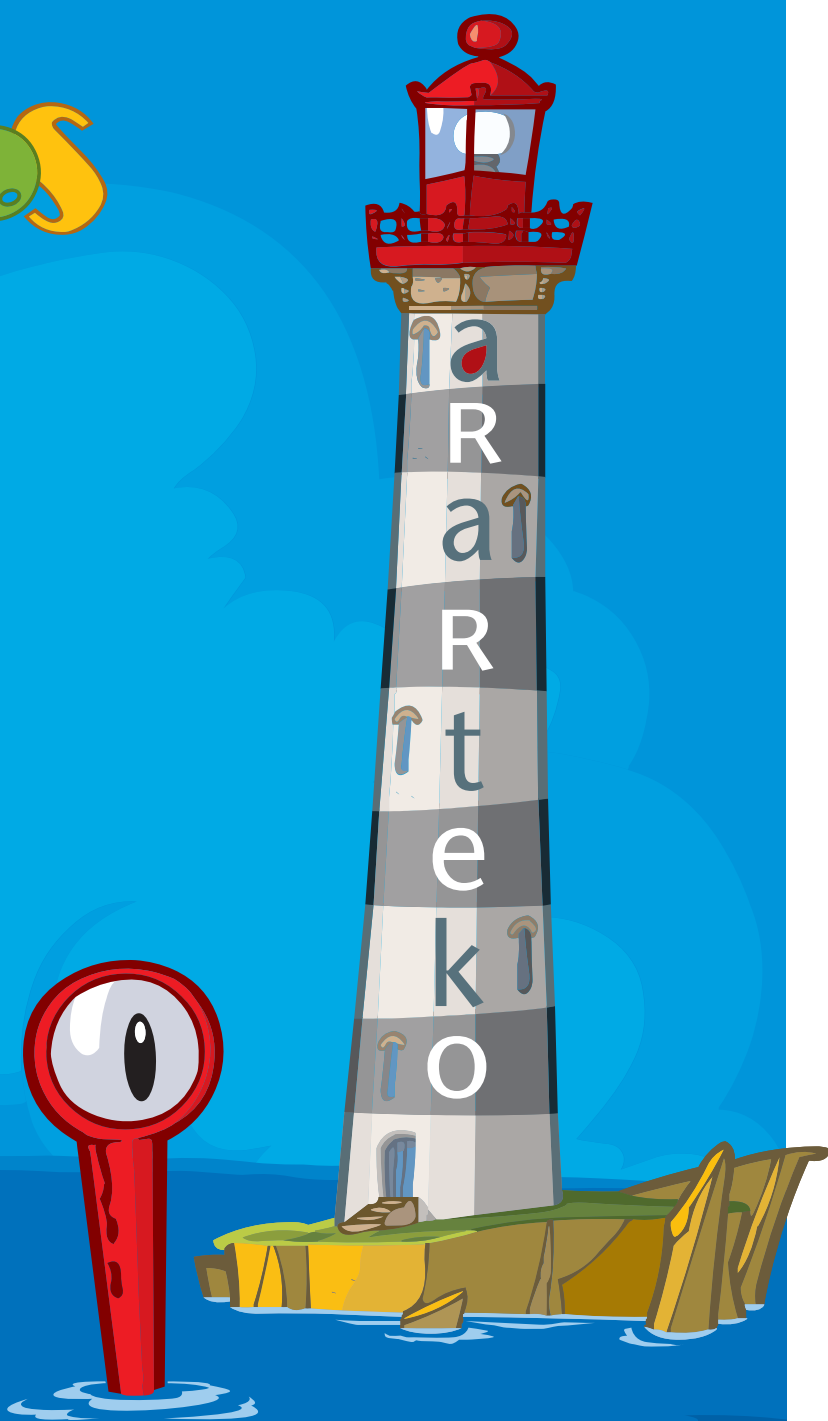
En 2013, las quejas más significativas en el ámbito del **deporte escolar** han tenido un elemento común: la aún **deficiente aplicación de criterios de igualdad de género** en el diseño de la oferta deportiva y en la organización de la práctica deportiva.

En relación con la atención a niños y niñas con **problemas de salud mental**, se va avanzando en la dotación de estructuras intermedias de rehabilitación, aún cuando se observe todavía una insuficiencia de hospitales de día infanto-juveniles. Hay avances en diferentes líneas de la **estrategia de la cronicidad**, como la creación de las *Organizaciones Sanitarias Integradas*, la elaboración de rutas asistenciales, la incorporación de nuevas competencias profesionales y la utilización de planes de continuidad asistencial. Por el contrario, cuestiones como la materialización del programa de cribado neonatal o la atención a las personas con linfedema primario están sufriendo cierta ralentización.

Las dificultades a las que están teniendo que hacer frente los niños y niñas en situación de dependencia no difieren sustancialmente de las de la globalidad del colectivo de personas dependientes. Hemos querido conocer el grado de implementación y desarrollo del modelo de atención temprana, aprobado en 2011. Observamos que se están dando pasos importantes en la materialización de las propuestas y previsiones contenidas en él y que el impulso otorgado a determinados

proyectos y el respaldo institucional, dan muestra del interés de todos los agentes implicados por impulsar la atención temprana.

Por último, queremos hacer, de nuevo, un llamamiento a reforzar y extender la **conciencia social sobre los derechos de la infancia**. A destacar, el **derecho a expresar su opinión y a recibir y dar información** recogido en la Convención de los Derechos del Niño. Por ello, animamos a avanzar en la articulación de cauces de **participación real y estables** que garanticen la participación de las personas menores de edad en los diferentes ámbitos de afección de sus vidas.



PUBLICACIONES

- *El Informe al Parlamento Vasco*, que recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el año anterior.
- *E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las tics en Euskadi*. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han pasado de ser un complemento de nuestras vidas, a atravesarlas de forma transversal y permanente. En este **informe extraordinario**, el Ararteko ha querido investigar cuál es el nivel de e-inclusión de la sociedad vasca, quién se está quedando fuera, si se percibe como algo necesario o qué nos motiva a participar. a las administraciones públicas vascas sobre los aspectos en los que se debe incidir a corto y medio plazo en el impulso de las TIC, para continuar avanzando en la erradicación de las **brechas digitales**, en clave de garantizar el acceso de aquellos grupos sociales, minorías étnicas y colectivos socialmente más desfavorecidos al bienestar social.
- *La protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras*. Recopilación de las ponencias presentadas en el Curso de Verano de la UPV/EHU, celebrado en Donostia-San Sebastián y organizado por el Ararteko.



Convenio de colaboración para impulsar el uso de herramientas telemáticas

El consejero de **Administración Pública y Justicia** del Gobierno vasco, Josu Erkoreka y el ararteko Iñigo Lamarca, firmaron un **acuerdo de colaboración** para impulsar el empleo y la aplicación de las técnicas y los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en las relaciones entre ambas instituciones. En virtud de este acuerdo, ambas partes se comprometen a emplear **certificados electrónicos** en las comunicaciones e intercambios de documentos que se efectúan entre ellos.

Con la puesta en marcha de este convenio se mejora la eficacia y la fluidez de las relaciones entre el Gobierno y el Ararteko, una mejora de gran importancia desde la perspectiva de prestación de servicios públicos de calidad.

JORNADAS Y ACTOS

Curso de verano sobre los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras

Dentro de la XXXII edición del los **Cursos de Verano de la UPV**, el Ararteko organizó en Donostia-San Sebastián, una jornada titulada *La protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras*.

En los últimos años, como consecuencia de la **crisis económica y social** que atraviesa nuestra sociedad, asistimos a la aparición de situaciones de extrema **vulnerabilidad y desprotección** de la ciudadanía como consecuencia de la adquisición de productos y servicios financieros, así como a prácticas bancarias de gran incidencia en la vida familiar. Esta situación alcanza su máxima gravedad con las ejecuciones hipotecarias y la pérdida de la vivienda habitual. El Ararteko pretendía suscitar un debate sobre este problema, partiendo de una visión conceptual previa: ¿son los servicios bancarios servicios de interés general? Desde esa perspectiva, la intervención de la administración ha de ser directa, incluyendo su regulación y efectivo control. Al mismo tiempo, el Estado ha de asegurar que los **derechos de la ciudadanía** como consumidores y usuarios estén protegidos legalmente, y se ha de asegurar



Jornada sobre el derecho de acceso a la información como derecho de ciudadanía

El Ararteko celebró Bilbao, una jornada sobre *El derecho de acceso a la información como derecho de ciudadanía: el papel de los medios de comunicación y de las organizaciones de la sociedad civil*. El derecho de acceso a la información es un derecho fundamental ligado a la libertad de información y a principios clave en el ejercicio del poder público, como son la transparencia y la participación activa. Este derecho ha sido reconocido en el Derecho internacional de los derechos humanos, en el marco de la Unión Europea, y en las legislaciones de la mayoría de los países de nuestro entorno. En el año 2008 el Consejo de Europa adoptó el primer tratado internacional en la materia: el Convenio Europeo sobre el derecho de acceso a la información. Este tratado aún no ha sido ratificado por España.



que todas las obligaciones derivadas de la contratación en materia bancaria respeten esos derechos básicos.



Jornada sobre actuaciones municipales para regular el uso de las lonjas juveniles

Técnicos del Ararteko así como personal político y técnico de un centenar de municipios vascos se reunieron en la sede de EUDEL en Bilbao, en una jornada de trabajo para analizar distintas actuaciones municipales para la regulación del uso de las lonjas juveniles. En este encuentro se dieron a conocer a los ayuntamientos vascos ejemplos de referencia sobre **actuaciones municipales** llevadas a cabo en el ámbito de la CAV **para la regulación y ordenación del uso de lonjas juveniles**, su adecuación en el entorno urbano y la mediación entre jóvenes usuarios y comunidades vecinales. Representantes de los ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Portugalete, Abanto-Zierbena, Gernika-Lumo y Elgoibar participaron en una mesa redonda para presentar al resto de municipios algunas de estas experiencias.

La utilización de las lonjas comerciales como locales de reuniones y de ocio por grupos de personas jóvenes es una **realidad emergente** en nuestros municipios.

Este fenómeno ha dado lugar a controversias sobre el correcto encaje de esta actividad con el control ambiental, la seguridad y la prevención de riesgos de los locales así como en la relación con la comunidad vecinal del entorno urbano.



Jornadas de coordinación de defensores del pueblo

El ararteko Iñigo Lamarca, junto con una delegación de la institución, participó en las *XXVIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo* celebradas en Lanzarote. El objetivo de este foro, que reúne anualmente a todos los defensores autonómicos y la Defensoría del Pueblo es **intercambiar experiencias** y poner en común aspectos vinculados al funcionamiento y objetivos de todas las defensorías, además de tratar temas y problemáticas comunes.

En esta edición los defensores analizaron *La aplicación en España de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* y estudiaron las conclusiones de los talleres preparatorios celebrados a lo largo del año, para extraer finalmente unas reflexiones-propuestas que dirigirán a los poderes públicos. En ese trabajo previo se analizaron cuestiones como: la adaptación del ordenamiento jurídico español y de las comunidades autónomas a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; empleo y fiscalidad; y la accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.



© Amnesty International

- Organizado por Amnistía Internacional, Iñigo Lamarca participó en Donostia en un coloquio sobre la pena de muerte, una iniciativa enmarcada en el contexto del **5º Congreso Mundial contra la Pena de Muerte** celebrado en Madrid. Según AI, actualmente hay más de 23.000 personas condenadas a muerte en cerca de 60 países del mundo.
- El ararteko se reunió con representantes del **Equipo de Diversidad Afectivo-Sexual de Amnistía Internacional** en Euskadi para analizar la situación de los derechos de las personas LGBT. En torno a 80 países siguen criminalizando la homosexualidad y 7 de ellos condenan a muerte por este motivo. AI entregó al ararteko el informe «*Por ser quien soy. Homofobia, transfobia y crímenes de odio en Europa*».



- El ararteko ofreció una conferencia sobre la **atención de la salud mental en la CAPV** en el curso de verano organizado por la Fundación Hurkoa, una fundación tutelar creada por Cáritas Diocesana de San Sebastián para la defensa y tutela de personas mayores y/o con enfermedad mental en situación de dependencia o desprotección.

- La Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Bizkaia (**FEKOOR**), celebró una jornada en Bilbao sobre el **impacto** que las políticas de austeridad están teniendo **en los derechos y la calidad de vida de las personas con discapacidad**. El ararteko inauguró este encuentro con una ponencia sobre «El desmantelamiento del Estado de Bienestar. Causas y consecuencias».



Participantes en la jornada de Fekoor

- Junto con Nestor Szerman presidente de la Sociedad Española de Patología Dual, el ararteko clausuró en Bilbao las **IV Jornadas sobre Patología Dual de Euskadi**. La patología dual es un término que se aplica para designar la existencia simultánea de un trastorno adictivo y un trastorno mental en una misma persona.
- Iñigo Lamarca participó en el acto de despedida que la coordinadora **Gesto por la Paz** celebró en Bilbao. El ararteko alabó «*el trabajo gigantesco, encomiable y ejemplar de las mujeres y hombres de Gesto por la Paz durante casi 28 años*».
- La Plataforma del Voluntariado de España celebró en Madrid la **XVIII Escuela de Otoño de Voluntariado**, donde Lamarca ofreció una ponencia titulada «El tercer sector como pilar del nuevo Estado social». Esta organización no gubernamental coordina la promoción del voluntariado, agrupa a 79 organizaciones y representa a 1.000.000 de voluntarios en todo el Estado.
- El ararteko participó en una mesa redonda sobre *Recortes de los derechos sociales y respuesta social*, organizada por la asociación **Besarkatuz-La Posada de los Abrazos**, una asociación sin ánimo de lucro dedicada a la lucha contra la exclusión social en el ámbito geográfico de Bilbao.
- La Asociación Vizcaína de Madres y Padres Separados **ABIPASE** celebró unas jornadas sobre **Corresponsabilidad Familiar** para abordar la maternidad y la paternidad compartida. En este encuentro, el ararteko ofreció una conferencia titulada «Igualdad, Corresponsabilidad Familiar e interés del/la menor».



Julia Hernández en el Congreso Contra la Violencia de Género

- La adjunta al ararteko participó, también, en el **II Congreso Nacional Contra la Violencia de Género** organizado por la asociación feminista Clara Campoamor.



- La adjunta al ararteko Julia Hernández participó como observadora en el **Tribunal de Derechos de las Mujeres**, iniciativa impulsada por Mugarik Gabe junto con otras organizaciones. Al acto de constitución del tribunal asistió, también, el ararteko Iñigo Lamarca para mostrar su apoyo a esta iniciativa.
- La Comisión de Ayuda al Refugiado de Euskadi-CEAR celebró en Bilbao su **II Congreso sobre persecución por motivos de género y derecho de asilo**, que giró en torno a *La trata de mujeres con fines de explotación sexual en el marco del derecho de asilo*. En este encuentro, participó la adjunta Julia Hernández.
- En Vitoria-Gasteiz, Julia Hernández asistió al «**Día Escolar de la No Violencia y la Paz**», en el aniversario de la muerte de Mahatma Gandhi. En la concentración participaron más de mil escolares de centros educativos de la capital alavesa, junto con jóvenes de diferentes movimientos, asociaciones y comunidades.

VISITAS DE ESTUDIANTES Y COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA GASTEIZTXO

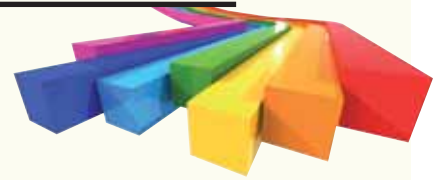
Una de las líneas de actuación del Ararteko en relación con niños, niñas y adolescentes consiste en divulgar sus derechos y también en extender entre ellos una **cultura de respeto a todos los derechos humanos**.

Por ello, un año más, la institución del Ararteko ha colaborado con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del *Informativo Gasteitzxo*.

Así mismo, a lo largo del año, el ararteko ha ofrecido charlas en algunos institutos y otros centros educativos de la CAPV. Entre ellos, recibió a un grupo de alumnas y alumnos del Instituto de Formación Profesional Superior (**IEFPS**) Elorrieta-

Erreka Mari. El grupo lo formaban estudiantes de los ciclos de Asistencia a la Dirección y Administración y Finanzas, que, dentro del módulo de Gestión de la documentación jurídica y empresarial, estudian la estructura del Estado y sus principales instituciones.





PROYECTO RAINBOW HAS: DIVERSIDAD AFECTIVO-SEXUAL EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

El pasado año dábamos cuenta de la participación del Ararteko en dos diferentes proyectos europeos sobre **derechos de diversidad afectivo-sexual en el ámbito educativo** (financiados en el marco del programa de acción comunitaria denominado «Derechos fundamentales y ciudadanía» promovido por la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea): los proyectos **Rainbow** (2011-2012) y **Rainbow Has** (2013-2014), este último, un proyecto que lidera el Ararteko coordinando a 13 entidades diferentes de 8 países.

Durante el año 2013 hemos podido difundir los resultados del primero de estos proyectos, culminado en 2012. Además, hemos desarrollado una parte de las actividades previstas en el proyecto Rainbow Has. Concretamente, hemos **finalizado la investigación** y los estudios de campo realizados en distintos países, sobre los discursos, necesidades y estrategias a seguir, en relación con la existencia de estereotipos y de conductas trans-homofóbicas en el ámbito educativo.

Actualmente contamos con **diferentes análisis del contexto de los países** en los que se ha realizado la investigación (incluida Euskadi), así como con los resultados de los estudios de campo, en los que se ha seguido una metodología cualitativa, de entrevistas y grupos de discusión con familias, de asociaciones de familias, y estudios de casos de familias homoparentales y de familias con hijos o hijas que han sufrido

acoso homofóbico o transfóbico. También se ha elaborado un documento conjunto para todos los países en los que se ha llevado a cabo esta investigación.

Las principales conclusiones, hasta la fecha, muestran **diferencias según las peculiaridades de cada país**, pero ponen de manifiesto que el proceso de «salir del armario» resulta siempre difícil, aunque en aquellos países con una legislación que reconozca los derechos de las personas LGTB, con uniones estables o derecho al matrimonio, ese proceso se acomete con mayor facilidad. Los temas relacionados con las personas **LGTB y la sexualidad continúan siendo un tabú en el entorno familiar**, por lo que se hace necesario que la escuela aborde dichas cuestiones con programas específicos, como los que ya existen en algunos países. En ese sentido, se está realizando una **selección de mejores prácticas**, con objeto de difundir su conocimiento. Otras cuestiones relevantes en la investigación resultan ser el papel de la religión, la menor visibilidad de la homosexualidad en las niñas, o la relevancia del hecho de la adopción en este ámbito.

En 2013 el Ararteko ha liderado, además, la celebración de dos grandes encuentros entre todos los participantes del proyecto, destinados a coordinar las actuaciones que deben desarrollarse, uno en Donostia-San Sebastián y otro en Londres.



Participantes en el programa Rainbow Has

¿NECESITAS DEFENDER TUS DERECHOS?

ACUDE A LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO

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

¿QUÉ ES?

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

¿QUÉ HACEMOS?

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

¿CUÁNDO SE DEBE ACUDIR?

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

¿CUÁNDO NO HAY QUE ACUDIR?

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

¿CÓMO PRESENTAR LAS QUEJAS?

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

¿DÓNDE ACUDIR?

Oficinas de atención directa

En Álava

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

En Bizkaia

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

En Gipuzkoa

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

Si necesitas más información, llámanos