

# aRarteko

Herriaren Defendatzailea *Defensoría del Pueblo*



Resumen del  
Informe Anual  
al Parlamento  
Vasco 2014

Nº 17

# SUMARIO

<b>00. PRESENTACIÓN</b> .....	p. 02
<b>01. ACTIVIDAD DEL ARARTEKO EN CIFRAS</b> .....	p. 04
<b>02. ACTUACIONES</b> .....	p. 06
<b>03. RECOMENDACIONES GENERALES</b> .....	p. 14
<b>04. INFORMES EXTRAORDINARIOS</b> .....	p. 16
<b>05. ESTUDIOS</b> .....	p. 18
<b>06. LA OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA</b> .....	p. 20
<b>07. OTRAS ACTIVIDADES</b> .....	p. 24
<b>INFORMACIÓN DE INTERÉS</b> .....	p. 30

# ararteko

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Attribution 3.0 Unported (CC BY 3.0)  
Para ver una copia de la licencia visite: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>



“

Un año más, tenemos que referirnos, junto al balance de nuestro trabajo, a los gravísimos efectos que la crisis económica y social está teniendo en la situación de miles de familias.”

Una vez más, me satisface presentar el informe anual del Ararteko. En esta ocasión ha de añadirse la circunstancia de que es el último que presento, puesto que se ha agotado el segundo y último periodo para el que el Parlamento Vasco me eligió para estar al frente de esta magnífica institución u oficina, alto comisionado de nuestro Legislativo para la defensa de los derechos de las personas frente a las actuaciones, decisiones, omisiones, y políticas públicas de las administraciones públicas vascas.

Un año más, tenemos que referirnos, junto al balance de nuestro trabajo, a 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 dicha situación. Nos hemos volcado, a través de las oficinas de atención ciudadana, de la atención telefónica y telemática, en dar orientación a la ciudadanía que ha acudido a nosotros y en resolver, naturalmente, aquellas quejas contra las administraciones que se nos han planteado. Para que nos hagamos una idea certera de los efectos de la crisis en la sociedad vasca, baste señalar este dato sobre el incremento de nuestro trabajo (motivado fundamentalmente por las reclamaciones y peticiones de información de personas víctimas de la crisis): entre 2010 y 2014, las quejas se han incrementado **de 4.400 a 6.378**, y la actividad general ha subido de **6.461 a 8.608 actuaciones**.

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, que ha recibido **más de 100.000 visitas** en 2014, con **más de 200.000 páginas vistas**. Con ello, hemos propiciado, ade-

más, 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, de conformidad con lo dispuesto en nuestra Carta de Servicios y Compromisos, así como con el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y a los derechos relativos a la protección de datos personales.

El grado de eficacia de la institución del Ararteko se ha incrementado, un año más. A pesar de que nuestras peticiones y resoluciones no son de obligado cumplimiento para las administraciones públicas, en un **91'76%** de los casos la administración destinataria de nuestra petición o recomendación la ha aceptado voluntariamente. Asimismo, hemos hecho un gran esfuerzo por reducir los plazos y por dar una respuesta lo más rápida posible a las personas que han hecho uso de nuestros servicios: la duración media de nuestros procedimientos ha sido de **81 días**. El trabajo de mejora que estamos llevando a cabo continuamente en el Ararteko se ha visto reconocido con una distinción que nos ha dado el organismo **Euskalit** que ha premiado nuestro **compromiso con la calidad**.

Deseo terminar poniendo, una vez más, en valor el estupendo trabajo que hacen las organizaciones sociales, las **ONGs**, y el **voluntariado social** que trabaja en ellas, a favor de una sociedad más justa y con más inclusión y cohesión sociales, a favor de los derechos humanos y a favor de las personas más necesitadas. Gracias.

**Iñigo Lamarca Iturbe**  
**ARARTEKO**

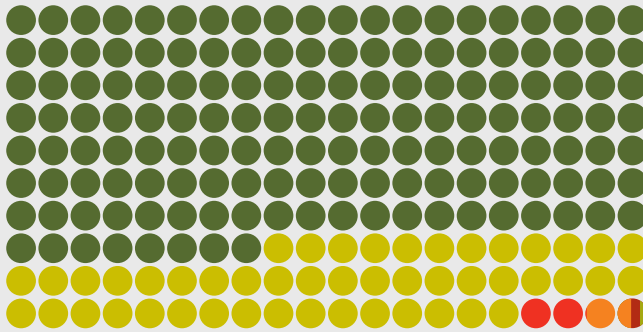
## LA ACTIVIDAD DEL ARARTEKO EN CIFRAS

A lo largo de 2014 el Ararteko ha realizado un total de **8.608 actuaciones**. Los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de **6.378 quejas** y hemos iniciado la tramitación de **68 expedientes de oficio** destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, así como los referidos a personas mayores y personas en situación de dependencia, inclusión social y seguridad.

De esa información puede deducirse que, respecto del año 2010, en el que se comenzaron a visibilizar los efectos más graves de la crisis, se ha producido un **incremento** de quejas ciudadanas **de un 45%**, debido, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Además, se han realizado **2.065 actuaciones de consultas telefónicas** que demandaban información y orientación y hemos celebrado **93 reuniones con organizaciones sociales** muy diversas y **57 reuniones con diferentes administraciones**.

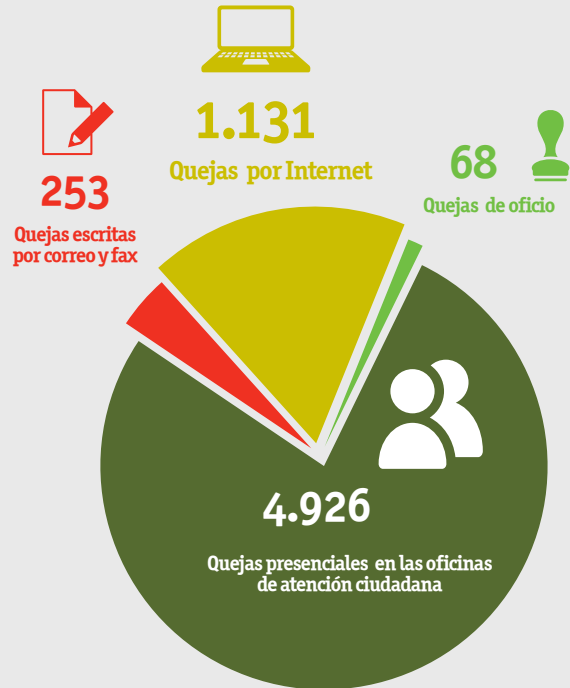
### Total de actuaciones del Ararteko en 2014



● Quejas	6.378
● Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	2.065
● Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	93
● Reuniones de trabajo con administraciones	57
● Visitas de inspección	8
● Jornadas abiertas al público	4
● Recomendaciones generales y estudios	3

**TOTAL**  
**8.608**

### Quejas planteadas al Ararteko en 2014



**TOTAL**  
**6.378**

La **página web** del Ararteko ([www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)) se ha constituido en un canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido casi **100.000 visitas**, con alrededor de 200.000 páginas vistas en este año.

Durante el año 2014 hemos resuelto **2.050 expedientes** de queja escrita y hemos dictado **1.675 resoluciones**. En el resto de los casos, se trata de inadmisiones sobrevenidas (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Según las resoluciones en 791 casos existía alguna **actuación incorrecta** de la administración afectada, esto es, en un **50,84%** de ellos. Sin embargo, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en casi la mitad de los expedientes analizados (el 49,16%).

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **91,76%** de los supuestos. En la mayoría de los casos no se ha precisado la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko. Este dato, el más alto de los años analizados, evidencia, por sí solo, el **gran nivel de eficacia** de la intervención del Ararteko.

En función del **área temática** con la que se relacionan los expedientes de queja tramitados, observamos que en el año 2014 se han reducido las reclamaciones relacionadas con los **dispositivos de lucha contra la exclusión social**: 604 (frente a las 883 el año anterior). De ellos, el 96% se refieren a problemas 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).

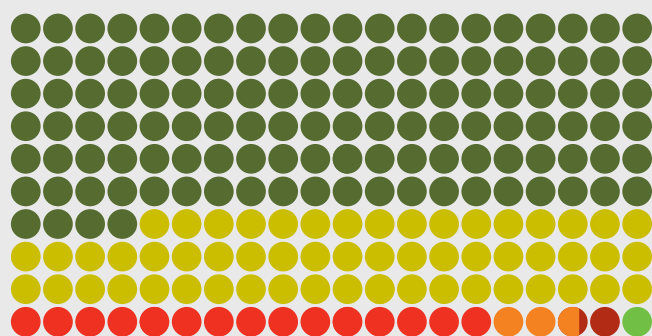
Además, casi el **50% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, inclusión social, vivienda, etc.).

Cabe subrayar, asimismo, que en torno al **38%** de dichos expedientes 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 riesgo de exclusión social, mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas LGTB, inmigrantes, gitanas, etc.

Según los datos sobre la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, al igual que en años anteriores, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido (62,11%), y se han incrementado ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos vascos (27,92%).

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

### Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



● Gobierno Vasco	62,11%
● Administración local	27,92%
● Administración foral	7,64%
● Organismos públicos	1,13%
● Justicia	0,84%
● Administración del Estado	0,36%

## GRADO DE SATISFACCIÓN

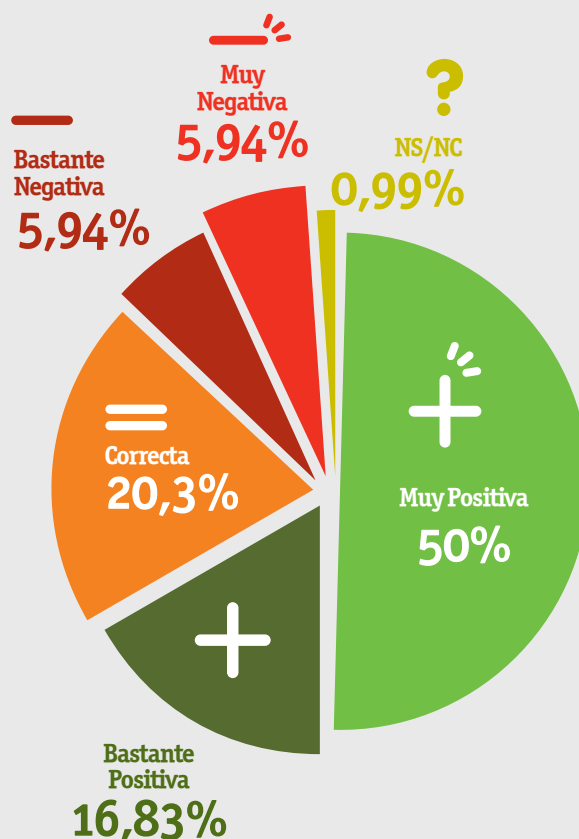
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

El 70% de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que *“la información recibida ha sido buena o muy buena”*.

Un 84% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida y la mayoría cree que la intervención del Ararteko ha sido positiva.

Además, un 74% consideran que la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración es buena o muy buena.

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





## REINTEGRAN A UNA FAMILIA LAS CANTIDADES ABONADAS INDEBIDAMENTE EN CONCEPTO DE ALCANTARILLADO

Una familia solicitó la intervención del Ararteko al no estar de acuerdo con una actuación del Ayuntamiento de Erandio. En 2013 esta familia pidió el reintegro de unas cantidades abonadas en concepto de tasa de alcantarillado porque, según les había comunicado Udal Sareak su vivienda no estaba servida por alcantarillado público alguno. Solicitamos un informe al Ayuntamiento sobre el problema concreto e incidimos en los efectos perjudiciales que tiene para los administrados la práctica del silencio administrativo y en la obligación de la Administración de dar una respuesta a los escritos que le presentan los ciudadanos. El Ayuntamiento nos respondió que anularía la liquidación correspondiente a 2010 y devolvería los importes abonados, de manera indebida, relativos a 2011, 2012 y 2013. Se comprobó que la única limpieza que figura a nombre de los promotores de la queja se realizó en 2004 y Udal Sareak confirmó que desde el año 2012 ya no realiza el servicio de limpiezas de fosas. En la resolución municipal queda acreditada la **inexistencia de red alcantarillado público en torno a la vivienda**, así como de un servicio de limpieza de pozos sépticos en núcleos aislados. Aunque el ayuntamiento ha adoptado las medidas para subsanar su actuación, debería revisar de oficio las liquidaciones no prescritas a los titulares de los inmuebles ubicados en esa misma área.

## ANULAN LOS RECIBOS TRIMESTRALES DE LA TASA DE BASURA QUE ESTABAN RECLAMANDO A LA PERSONA ARRENDATARIA DE UNA VIVIENDA

Una persona nos mostró su desacuerdo con la actuación del Ayuntamiento de Bermeo, ya que le seguía reclamando el abono de la tasa de basura de una vivienda de la que había dejado de ser arrendataria en junio de 2012. En marzo de 2013 se dio cuenta de que el Ayuntamiento le había seguido girando los recibos trimestrales, por lo que solicitó que se reclamase su importe, desde el cese del arrendamiento, a la propiedad. El Ayuntamiento atendió la solicitud a partir del tercer trimestre de 2013 y le solicitó que aportara algún documento para acreditar que el contrato de alquiler se había extinguido en 2012. La afectada no disponía de esa documentación, pero sí podía probar que se había empadronado en otra vivienda del municipio, un dato del que estaban al corriente los servicios sociales del municipio. Solicitamos información al Ayuntamiento e hicimos hincapié en la Norma Foral de Haciendas Locales, norma a la que se han de ajustar las previsiones de la ordenanza reguladora de la tasa de basuras. El Ayuntamiento acepta que quien tiene que abonar la tasa de basura desde el 4º trimestre de 2012 es la persona propietaria del inmueble y, por tanto, anulará las liquidaciones que estaba reclamando a la promotora de la queja.





## EL PERSONAL DEL BEC FACILITARÁ EL ACCESO AL RECINTO A LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Una persona pidió al Ararteko que interviniera debido a los problemas que, tanto ella como su cónyuge, tuvieron para acceder a la feria de Biocultura organizado en el Bilbao Exhibition Centre (BEC). Esta persona y su marido son **personas con movilidad reducida** y para desplazarse necesitan utilizar muletas. Con ocasión de esta feria acudieron al BEC, encontrándose con dos colas en el acceso: una para la compra de las entradas y la otra para el acceso al pabellón. Pidieron información sobre cuál era el protocolo previsto para el acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida y les comunicaron que no había nada previsto, que debían esperar a llegar a la ventanilla de compra de entradas para solicitar alguna solución. En la taquilla les informaron que no había **nada previsto para estos casos**, por lo que propusieron que se les pudiera acercar a la zona de la entrada o que se pudiera, de alguna manera, priorizar su entrada al pabellón, pero obtuvieron una negativa rotunda por parte del personal del recinto. Solicitamos la colaboración de los responsables del BEC, ya que las personas que necesitan utilizar bastones u otros elementos para moverse tienen serias dificultades para permanecer a la espera durante un tiempo prolongado para acceder a cualquier evento o recinto. Según la normativa, la **adopción de las medidas de discriminación positiva** que pudieran establecerse para solventar las barreras con las que, en ocasiones, se encuentran las personas con discapacidad, **permitirían garantizar un acceso digno y adecuado al recinto**. En respuesta a nuestra petición los responsables del BEC se comprometieron a dar las instrucciones al personal de accesos para que faciliten y adelanten el acceso a las personas con movilidad reducida.



## EL GOBIERNO VASCO RESPONDE SATISFACTORIAMENTE A UNA RECOMENDACIÓN SOBRE EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DEL EDIFICIO BELLAS ARTES EN DONOSTIA

La asociación Áncora, constituida para la protección y defensa del patrimonio cultural de Donostia-San Sebastián, acudió al Ararteko planteando la **necesidad de establecer un régimen de protección adecuado** para el edificio Palacio Bellas Artes de Donostia. El principal motivo de preocupación era la situación del palacio tras la petición al Ayuntamiento donostiarra de inicio de un expediente de declaración de ruina. Por ello, habían solicitado al Departamento de Cultura del Gobierno Vasco que incoara un expediente para calificar el edificio como bien de interés cultural. Tras valorar la reclamación, el Ararteko también le recomendó que lo hiciera. Exponíamos que, durante la tramitación del expediente, debería establecerse un proceso de participación para proponer un plan de acción que garantice la protección del edificio. Los objetivos serían definir los elementos de singular valor a proteger; establecer el régimen de protección y uso del edificio que permita su puesta en valor; e incorporar un programa de financiación y de prioridades que eviten su destrucción. La respuesta del Departamento de Cultura ha sido positiva.



## MEDIDAS PARA PALIAR LAS MOLESTIAS DE RUIDO OCASIONADAS POR UNAS CANCHAS DE FÚTBOL Y BALONCESTO

Un vecino de Getxo denunció la falta de intervención municipal ante las molestias producidas por unas canchas de fútbol y baloncesto ubicadas junto al edificio donde reside. Según nos dijo, a pesar de que las instalaciones se encuentran semicerradas con plafones de madera acrílica, el **nivel de ruido** que alcanza durante el día, y sobre todo de noche, resulta **excesivo** y afecta a la convivencia diaria de la comunidad. También dijo ser consciente de que estas instalaciones son una **interesante alternativa de ocio para los jóvenes** del municipio. Pero su uso no debe ir en detrimento del derecho del resto de vecinos y vecinas a disfrutar de una vivienda sin molestias. Aseguró haber puesto varias denuncias en el ayuntamiento solicitando que estudiara medidas para paliar las molestias, pero éste sólo exigió bajar el tono de voz a los jugadores y que finalizaran el juego si era horario nocturno. No obstante, el interesado consideraba que para corregir con carácter definitivo los ruidos provocados era necesario realizar, primero, mediciones en las viviendas afectadas, para contrastar los niveles de ruido alcanzados y poder concretar las medidas a adoptar. Tras varias gestiones con el Ayuntamiento de Getxo, éste nos ha informado que han comprobado que los paneles de cierre de las porterías de la cancha eran el foco principal del ruido y se han sustituido por otros elementos más absorbentes que evitan el ruido. Si no es suficiente, el ayuntamiento adoptará las medidas sean necesarias para **respetar los máximos sonoros permitidos durante el horario diurno**. También se ha colocado un panel informativo en el parque prohibiendo el uso de las instalaciones en horario nocturno.

## EL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA INCREMENTA LA PARTICIPACIÓN FEMENINA EN LOS PROGRAMAS DE DEPORTE ESCOLAR

El Ayuntamiento de Donostia, y en concreto Donostia Kirola, está impulsando el proceso de incremento de la participación femenina en los programas de deporte escolar, en la línea de la recomendación realizada por el Ararteko en 2013. Pedíamos a la Diputación Foral de Gipuzkoa y al Ayuntamiento donostiarra que adoptaran las medidas necesarias para garantizar que los espacios públicos en los que se practique el fútbol en el marco del Programa de Deporte Escolar y, en especial, los de mayor visibilidad social -como es el caso de la playa de La Concha-, acojan tanto competiciones masculinas como femeninas con criterios de igualdad. En la resolución, manifestábamos que sólo así podrá materializarse el objetivo de **eliminar de forma efectiva la segregación por razón de sexo en el uso de los espacios públicos**, así como de dotar de mayor visibilidad, espacio y presencia pública al deporte practicado por mujeres y niñas. Al igual que en el resto de áreas objeto de políticas públicas, también en el fomento del deporte escolar los poderes públicos deben incorporar una perspectiva de género, ya que la falta de equilibrio en la presencia de uno y otro género en determinados ámbitos supone un obstáculo a la igualdad efectiva entre las personas. Uno de esos ámbitos es el deportivo y, en particular, aquellas modalidades más masculinizadas, como es el caso del fútbol. Valoramos positivamente la respuesta del ayuntamiento, así como la favorable disposición mostrada para trabajar en la línea de lo que recomendábamos.





## EL AYUNTAMIENTO DE GALDAMES ACEPTA UNA RECOMENDACIÓN SOBRE LA CESIÓN DE DATOS PERSONALES

El Ayuntamiento de Galdames ha aceptado una **recomendación** del Ararteko sobre que, en la cesión de datos al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, únicamente puede incluir aquellos **datos que resulten estrictamente necesarios** para la finalidad pretendida, así como de que debe informar a sus vecinos y vecinas del contenido concreto de los registros facilitados. Varios vecinos de Galdames nos comunicaron que, como consecuencia de la integración de dicha entidad local en el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, el Ayuntamiento había facilitado sus datos personales a dicho Consorcio, incluyendo sus datos de domiciliación bancaria. Analizada la reclamación, consideramos que el dato de la domiciliación bancaria, al no tratarse de un dato necesario para la prestación del servicio por parte del Consorcio de Aguas Bilbao-Bizkaia, no debía ser objeto de cesión por parte del Ayuntamiento de Galdames, salvo consentimiento expreso previo de los usuarios y usuarias. Además, el Ayuntamiento debe informar a todos los vecinos y vecinas del contenido de los datos personales del registro del fichero de abonados, para que puedan, en su caso, hacer uso de los **derechos de cancelación y rectificación** de sus datos personales.

## LA DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA MOTIVARÁ DE MANERA ADECUADA TODAS LAS RESOLUCIONES DICTADAS EN LOS PROCESOS DE PROTECCIÓN INFANTIL

Una familia acudió al Ararteko para manifestar su desacuerdo con la declaración de desamparo y asunción de la tutela de su hija por parte del Departamento de Política Social de la Diputación de Gipuzkoa y con la forma en que ésta se había llevado a cabo. Entre otras cosas, los padres nos informaron de que la orden foral en la que se declaraba en desamparo a su hija no explicaba las razones que motivaban dicha decisión y que tampoco se les facilitó, en el momento de la notificación, el informe técnico en que se había basado la Administración para adoptarla. La familia optó por solicitar formalmente el acceso al informe y entonces se les facilitó. Aseguraba que ello había dificultado que pudieran oponerse judicialmente a la medida adoptada. Recomendamos a la Diputación que motivara de manera adecuada y suficiente todas las resoluciones por las que se adopten medidas de declaración de desamparo y asunción de tutela de menores de edad en situación de grave desprotección paro. En esa recomendación concluíamos que si el texto de la orden foral no recoge de forma suficiente los hechos en los que se basa la decisión optando por la remisión a un informe, dicho informe debería ser entregado en el mismo acto de notificación de la resolución adoptada, sin tener que solicitarlo expresamente, para garantizar a las madres y los padres su derecho a oponerse judicialmente a la medida de protección. La respuesta de la Diputación Foral de Gipuzkoa ha sido positiva y hace extensiva la recomendación a todas las resoluciones adoptadas en cualquier momento de los diferentes procesos de protección infantil.



## ANULADA UNA SANCIÓN DE TRÁFICO AL NO RESPETAR LA PRESUNCIÓN DE INOCENCIA Y DEFENSA DE LA CONDUCTORA

Una conductora solicitó nuestra intervención por una sanción que le había impuesto el Ayuntamiento de Santurtzi a raíz de la denuncia que un agente de la Policía Local formuló contra su vehículo por “*estacionar en zona señalizada para uso exclusivo de minusválidos*”. Según nos explicó, su vehículo se encontraba debidamente estacionado delante de la plaza reservada, en la que estaba aparcado otro vehículo. Dijo, también, que en el procedimiento sancionador había alegado esta circunstancia, aportando varias fotografías que lo acreditaban y proponiendo que se recabase el testimonio del dueño de un negocio ubicado frente a la plaza reservada y al lugar donde estaba aparcado su vehículo. La conductora se quejaba de que el Ayuntamiento hubiera desestimado sus alegaciones basándose en la **presunción de veracidad de la denuncia**, sin valorar la prueba fotográfica que había presentado ni practicar la testifical que había propuesto. Una vez analizada la información que nos facilitó el Ayuntamiento, estimamos que el **rechazo de las pruebas** en las que la interesada había basado su defensa **no había respetado** sus derechos constitucionales a la **presunción de inocencia y de defensa** y que, por tanto, la sanción tenía que dejarse sin efecto. El Ayuntamiento acepta nuestra valoración, deja sin efecto la sanción y devuelve a la interesada la cantidad que le había embargado para hacerla efectiva.

## EL AYUNTAMIENTO DE HERNANI ADJUDICA OTRA VIVIENDA A UNA ARRENDATARIA DE UNA VIVIENDA MUNICIPAL EN LA QUE SE CONSTATA LA EXISTENCIA DE DEFICIENCIAS GRAVES

Una persona solicitó la intervención del Ararteko ya que, desde el año 2011, fecha en la que le fue asignada una vivienda en el municipio de Hernani, había venido reclamando la reparación de los graves problemas de humedad que afectaban a la vivienda. Solicitamos la colaboración tanto del Departamento de Empleo y Políticas Sociales como del Ayuntamiento de Hernani, para conocer las actuaciones realizadas por estas administraciones con el fin de comprobar las deficiencias y proceder, en su caso, a su reparación. El Departamento nos informó que, en virtud de un convenio de colaboración suscrito con el ayuntamiento, la sociedad pública Alokabide había intervenido en la gestión del alquiler de la vivienda, pero que la reparación de las deficiencias era competencia del Ayuntamiento, titular de la misma. El Ayuntamiento nos informó de las actuaciones realizadas para tratar de solucionar el problema denunciado y asumió el compromiso de adoptar las medidas necesarias para conseguir que las personas usuarias de viviendas municipales disfruten de una vivienda digna. Al mismo tiempo que recibimos estas explicaciones, la promotora de la queja nos comunicó que se había producido un agravamiento de las humedades en la vivienda. Tras realizar varias gestiones, el ayuntamiento aprobó la adjudicación y entrega de otra vivienda a la reclamante

## LA SOCIEDAD PÚBLICA ALOKABIDE ACEPTA DISMINUIR LA RENTA DEL ALQUILER PROTEGIDO A UNA PERSONA EN SITUACIÓN DE GRAN DEPENDENCIA

Una persona con discapacidad física y en situación de gran dependencia pidió ayuda al Ararteko con motivo del incremento de la renta de la vivienda de protección oficial que ocupa en régimen de arrendamiento. El reclamante había solicitado una **revisión a la baja de la nueva renta** establecida, ya que su aumento le dejaba prácticamente sin ingresos para poder afrontar los gastos básicos de ropa y alimentación. Por su discapacidad **necesita una serie de apoyos y tratamientos** que le suponen todos los meses un significativo desembolso económico (ayuda a domicilio, asistencia a un centro de autonomía personal, etc.). Solicitamos la colaboración del Departamento Políticas Sociales del Gobierno Vasco y le planteamos que analizara la solicitud del reclamante a la vista de sus circunstancias personales. Finalmente, la sociedad pública **Alokabide aprobó disminuir la renta** de la vivienda.



## LANBIDEA ACEPTA ESTABLECER UNOS CRITERIOS OBJETIVOS EN RELACIÓN CON LOS GASTOS QUE LAS PERSONAS PERCEPTORAS DE RGI PUEDEN REALIZAR

En febrero de 2013, iniciamos una actuación de oficio tras recibir numerosas quejas por parte de personas perceptoras o solicitantes de RGI a quienes se les había denegado, suspendido o extinguido la prestación por unos gastos considerados superfluos o excesivos. Según las resoluciones, estos gastos supondrían no destinar la RGI a los fines para los que fue reconocida. A nuestro juicio, el problema era la **indeterminación de estos límites al gasto**. Además, consideramos que había falta de información, ya que las personas afectadas desconocían que estaban incurriendo en un comportamiento que podía tener unas consecuencias tan graves como la pérdida del derecho a la prestación. Siguiendo la recomendación del Ararteko Lanbide considera ahora que, con carácter general, todos los gastos que no superen los 200€ no serán tenidos en consideración a efectos de la RGI. Ha establecido, por tanto, unos **criterios objetivos** en relación con los gastos que las personas perceptoras de RGI pueden realizar. Esta información se trasladará a los interesados, para que la tengan en cuenta al hacer uso del dinero percibido en concepto de RGI.

## LANBIDE RECONOCE EL DERECHO DE UNA PERSONA A PERCIBIR LA RGI Y LE ABONA LOS ATRASOS CORRESPONDIENTES

Se trata de una persona a la que denegaron la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) por una salida a los campamentos del Sahara en 2010, cuando estudiaba en la UPV. En 2012 pidió la RGI y la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) pero Lanbide se las denegó por considerar que perdió la residencia efectiva por esa salida. Según nos informó, solicitó las prestaciones en junio y aportó la documentación requerida. Una vez transcurrido el periodo de dos meses que Lanbide tiene para resolver este tipo de solicitud, se personó en varias ocasiones en la correspondiente oficina donde le informaron, de forma oral, de que le **denegaban la solicitud por el incumplimiento del requisito de empadronamiento y residencia efectiva**. Al parecer, el origen estaba en el viaje que la reclamante, de nacionalidad española y siendo estudiante universitaria, realizó a los territorios del Sahara Occidental en 2010, por un periodo inferior a dos meses, aprovechando las vacaciones, lo que implicaría, según Lanbide, la pérdida de la residencia efectiva. Le trasladamos nuestro desacuerdo con el criterio general aplicado en relación con la consideración de la pérdida de residencia efectiva por salidas al extranjero. Lanbide ha recapacitado y reconoce el derecho de esta persona a recibir las prestaciones, con abono de los correspondientes atrasos.

## LOS PARQUES EÓLICOS EN EUSKADI: HACIA UN CONSENSO SOCIAL E INSTITUCIONAL SOBRE LAS ENERGÍAS RENOVABLES

El Ararteko ha concluido un expediente sobre la tramitación administrativa seguida para la autorización de un parque eólico y sobre el impulso del consenso social en torno a la energía eólica. Ante las actuaciones del Gobierno Vasco para la autorización de algunos parques eólicos en Euskadi, un grupo de personas reclamaba una falta de respuesta adecuada a las alegaciones formuladas y una comunicación a los interesados. De forma complementaria, los reclamantes planteaban su preocupación por la proliferación de parques eólicos de menor potencia en nuestra comunidad autónoma, no previstos en el ámbito del **Plan Territorial Sectorial de la energía eólica** en la CAPV. La existencia de los parques, junto con otra serie de cuestiones sobre esta fuente de energía renovable, suponía la necesidad de revisar la planificación territorial sectorial de la energía eólica en el País Vasco.

La resolución analiza el trámite seguido para dar respuesta a las alegaciones presentadas en el expediente de autorización del parque eólico y el derecho a obtener de la administración una respuesta razonada. Plantea que las administraciones públicas deben dar una **adecuada respuesta a las alegaciones presentadas** en los trámites de información pública, ya que no hacerlo puede suponer indefensión para las personas que alegan. También menciona las perspectivas para la revisión de la planificación territorial de la energía eólica y el consenso social e institucional que requiere el impulso de las energías renovables. La resolución se dirige al Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco, para que, junto con el resto de administraciones concernidas, continúe con el impulso en Euskadi de la planificación estratégica energética, promoviendo medidas de fomento efectivas de las energías renovables, en general, y de la energía eólica, en particular, que hagan posible el cumplimiento de los objetivos señalados en la **Estrategia Energética de Euskadi 2020**.

En esa labor de planificación energética, las administraciones públicas vascas deben **continuar promoviendo el consenso social, institucional y ciudadano sobre la energía eólica** conforme a criterios medioambientales y dentro del marco de los objetivos estratégicos de incremento de cuota de energías renovables para el 2020.



## NECESIDAD DE MOTIVACIÓN DE LAS RESOLUCIONES LIMITATIVAS DE DERECHOS POR PARTE DE LANBIDE

De entre los distintos motivos de queja en relación con la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) por parte de Lanbide, uno de los más habituales es el que tiene relación con los **defectos en la motivación de las resoluciones** emitidas por este organismo autónomo, integrado dentro del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

La RGI es una prestación de carácter económico, cuya cuantía se estima teniendo el Salario Mínimo Interprofesional como referencia, a la que tienen derecho todas aquellas personas que no dispongan de recursos económicos suficientes. Actualmente, las personas beneficiarias son en torno a 130.000, ya que el destinatario de la ayuda es la unidad de convivencia, que está formada, en muchos casos, por varias personas que forman la familia. Es decir, la RGI es la tabla de salvación de un porcentaje significativo de ciudadanos de Euskadi. Por ello, el Ararteko ha dictado una recomendación de carácter general, **por la que se insta a Lanbide a que las resoluciones que afecten negativamente el derecho a percibir la RGI estén bien motivadas.**

Existe una **obligación legal de motivar las resoluciones limitadoras de derechos**, que implica que en los escritos que se dirigen a las personas afectadas se haga una sucinta referencia de los hechos que causan esa decisión y de las normas aplicables al caso concreto.

En el caso de las resoluciones de Lanbide, en general, los escritos por los que se notifican las suspensiones, extinciones o denegaciones del derecho no suelen contener los motivos concretos, sino solo referencias genéricas, por lo que las personas afectadas desconocen la razón por la que su derecho a la prestación se ha visto perjudicado. Esta falta de información afecta al derecho que toda persona tiene a presentar alegaciones, pues si uno desconoce el por qué de una decisión de la administración, difícilmente podrá oponerse a la misma.

Esto genera **situaciones de clara indefensión**, tanto por la imposibilidad de presentar alegaciones, al no venir los motivos de fondo expresados en el escrito que la persona afectada recibe, como por el hecho de que estos motivos, una vez conocidos (generalmente después de una intervención del Ararteko), en ocasiones no vengán recogidos por la normativa.

Por ello, es muy importante que, junto con una descripción concisa de los hechos que motivan la decisión de Lanbide, se indique el precepto o preceptos legales en los que se fundamenta de manera expresa la medida adoptada, para un total respeto a los principios de seguridad jurídica e interdicción de la arbitrariedad.







## NECESIDAD DE REFORMAR LAS NORMAS FORALES REGULADORAS DEL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA, ANTE LAS DISFUNCIONES DETECTADAS EN LA DETERMINACIÓN DE SU BASE IMPONIBLE Y SU AFECTACIÓN AL PRINCIPIO DE CAPACIDAD CONTRIBUTIVA

La actual configuración del Impuesto del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana evidencia **disfunciones que pueden afectar al principio de capacidad contributiva**, especialmente en una situación de desplome de los precios de las viviendas a consecuencia de la crisis económica, en la medida en que no se toma en cuenta a efectos impositivos la existencia real y no fraudulenta de transmisiones del derecho de propiedad sobre bienes inmuebles por un precio inferior al de su adquisición. Además, su actual redacción dificulta sobremanera la liquidación del impuesto, cuando la transmisión afecta a un derecho real de superficie sobre viviendas sujetas a protección pública.

A fin de intentar paliarlo, el Ararteko plantea a las tres diputaciones forales, a través de esta Recomendación General, abordar sin dilación la **reforma de las Normas Forales que regulan el Impuesto** sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, con el fin de que no se sujete a tributación la transmisión de derechos reales, en los supuestos en los que se pueda acreditar que no ha tenido lugar ganancia patrimonial alguna, durante el período objeto de gravamen.

Además, recomienda **acometer la modificación de este impuesto**, para que la transmisión de un derecho de superficie sobre una vivienda protegida se pueda liquidar de una manera sencilla y clara en todos los municipios de los territorios históricos.



## LA SITUACIÓN DE LA ATENCIÓN-SOCIOSANTARIA DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD EN LA CAPV

Buena parte de los estudios sobre población penitenciaria ponen de manifiesto el importante deterioro de la salud mental de las personas presas, el aumento de personas que ingresan en prisión con trastornos mentales, así como las deficiencias en la atención a su enfermedad durante el tiempo que permanecen privadas de libertad.

Según los estudios de los que disponemos, **casi la mitad (40-45%) de la población reclusa de España padece algún trastorno mental**. Si aplicamos este porcentaje a las personas que se encuentran en las cárceles de **Euskadi**, podemos concluir que en **torno a 600 personas** tienen algún trastorno mental, de las cuales 100 se encontrarían afectadas por trastornos mentales de carácter grave. Hemos de subrayar, asimismo, la gran **prevalencia de los trastornos de la personalidad**: alrededor del 80% de la muestra analizada tenía al menos un trastorno de la personalidad. Entre los y las menores usuarios de los Servicios de Justicia Juvenil, se produce igualmente una alta prevalencia de patologías psiquiátricas.

Se constata la **necesidad de contar con recursos intermedios** que presten atención a las personas con padecimientos menos graves, atención especializada dentro del propio centro penitenciario y servicios externos de atención socio-sanitaria.

Las competencias en materia penitenciaria no han sido transferidas aún a Euskadi. Sin embargo, sí están transferidas las funciones en materia de sanidad penitenciaria. La filosofía que anima esta transferencia es la integración de la sanidad penitenciaria en la comunitaria, de manera que las personas presas disfruten -sin otras limitaciones que las derivadas de su condena- de los estándares de calidad que ofrece el sistema vasco de salud. Nuestro estudio muestra **los indudables avances** que se han producido en el tiempo transcurrido desde la transferencia. Pero también da cuenta de la **necesidad de superar inercias** que aún se observan como consecuencia de la prioridad que en la práctica de nuestras prisiones reciben las exigencias de régimen y seguridad del establecimiento sobre las necesidades de tratamiento de presos y presas.

En algunos casos, la carencia de recursos específicos, el desconocimiento de los existentes y las reticencias a acoger a personas procedentes de prisión, genera **situaciones de abandono, mendicidad, reincidencia y ingreso en prisión**.

Un colectivo que requiere de **especial atención** es el constituido por las **mujeres con causas penales**. Se aprecian en ellas psicopatologías de mayor gravedad, y se encuentran con mayor dificultad para acceder a los recursos comunitarios, generando consecuencias más graves a nivel personal y familiar, dado que suelen tener hijos e hijas a su cuidado.

El Ararteko entiende que sería deseable que se llevase a cabo la asunción por parte del Gobierno Vasco de las competencias penitenciarias, cumpliendo de este modo la prescripción estatutaria, y que en ese marco futuro se promueva el diseño y la gestión de un modelo penitenciario propio que lleve a cabo una intervención adecuada y eficaz de la población reclusa en relación con su salud mental, con el doble fin de atender debidamente el derecho a la salud de los internos, así como de vincular el cumplimiento de la pena con el objetivo de la reinserción social.

# POLÍTICAS DE APOYO A LAS FAMILIAS EN EUSKADI: ANÁLISIS Y PROPUESTAS

Los modelos familiares, inmersos en una estructura social en transformación, también están evolucionando y cambiando. Si bien la estructura familiar basada en núcleo e hijos e hijas, que constituye el modelo más tradicional, sigue siendo el principal (38% de las algo más de 787.000 familias en Euskadi), ha ido sufriendo una leve pero progresiva pérdida de relevancia, en beneficio de otros modelos como la pareja sin hijos (20,9%) o las personas sin hijos que viven solas (21,6%).

En este nacimiento y fortalecimiento de **nuevos modelos familiares**, surgen con fuerza creciente nuevas formas de familia (familias homoparentales, monoparentales o no reguladas mediante matrimonio), además de **nuevas formas de relación interna** que afectan a todas las familias, en las que se da una creciente autonomía de sus miembros y una mayor negociación interna. Sin embargo, quizás el elemento de análisis clave en la evolución de los modelos de familia, es la **pérdida de peso porcentual de los modelos que incluyen hijos o hijas**. De hecho, en la CAPV, existen más personas mayores de 65 años que menores de 20.

Existen principalmente dos **factores explicativos** de esta situación sociodemográfica:

- La CAPV es una de las regiones europeas en las que las personas jóvenes se emancipan con mayor retraso.
- Extrema dificultad para conciliar la vida familiar, laboral y personal.

Los **desafíos detectados** apuntan a las siguientes cuestiones:

- **Impulso al liderazgo y transversalidad de las políticas de apoyo a las familias**  
Esto supone ajustar las estructuras administrativas existentes a las demandas sociales y desarrollar la legislación vasca de apoyo a las familias.



- **Mayor inversión pública, para compensar los costes de las familias con hijas e hijos**

Un reto fundamental para Euskadi es el que se deriva de la necesaria inversión pública en el apoyo económico a las familias con hijas e hijos. Euskadi ha generado hasta la fecha un sistema de compensación de costes no universal y principalmente deducionista, esto es, sustentado a través de las deducciones en el IRPF. La progresiva equiparación a otros países de nuestro entorno obliga a un mayor esfuerzo económico público, que nos permita caminar hacia la universalización de ayudas directas para las familias con hijas e hijos.

- **Profundización, desarrollo y extensión de las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

Las extremas dificultades que encuentran las familias para conciliar su vida familiar y laboral tienen una trascendencia indudable en el envejecimiento poblacional y en el mantenimiento futuro del actual sistema de bienestar.

- **Apoyo a familias en situación de vulnerabilidad**

Continúa siendo preciso profundizar en medidas de apoyo singular a las familias que están en situaciones de mayor desprotección o que tienen dificultades objetivas añadidas.



## ESTUDIO SOBRE EL TRATAMIENTO DE LA SALUD MENTAL EN EL PROYECTO DE REFORMA DEL CÓDIGO PENAL

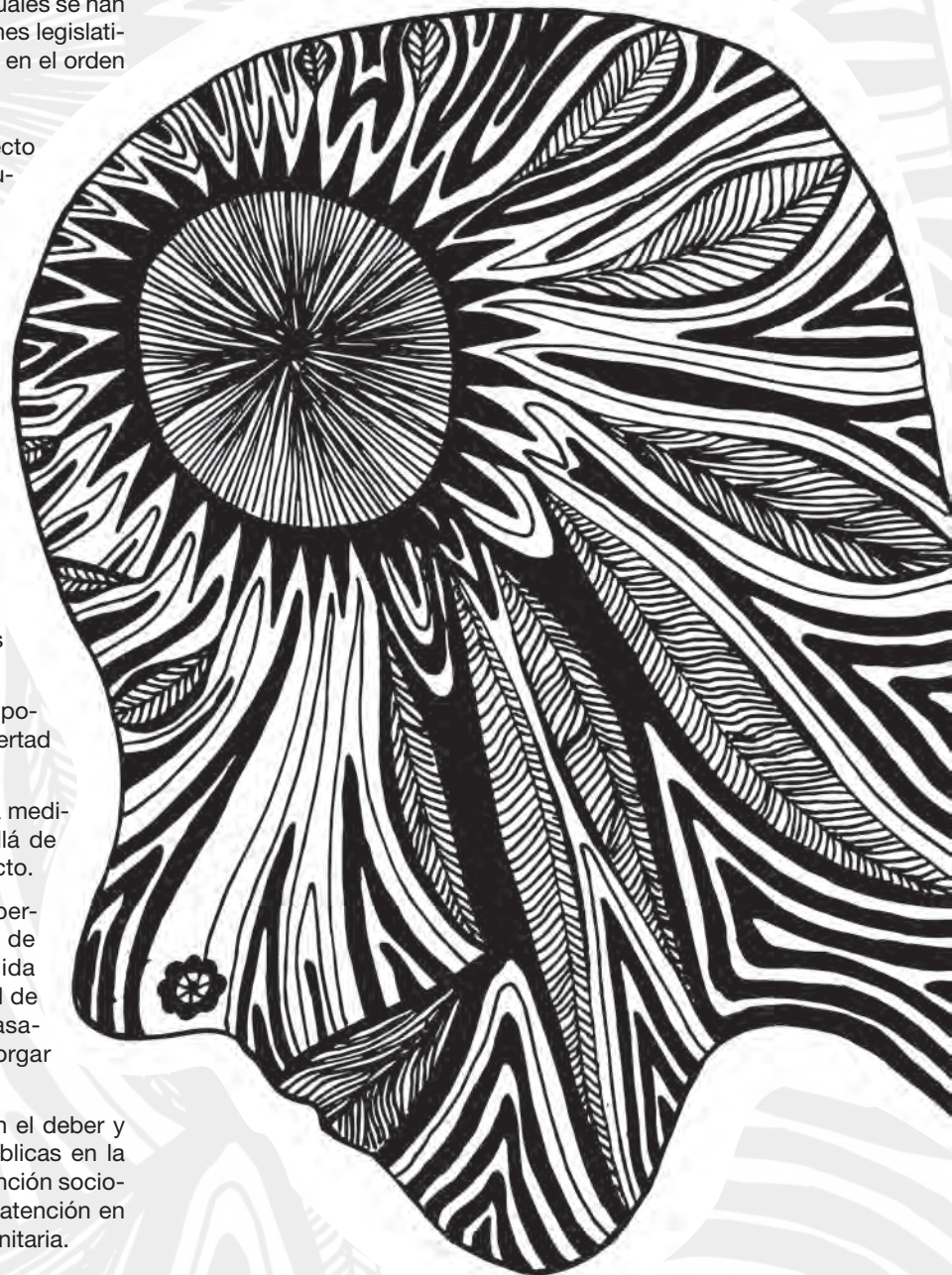
Mediante este estudio el Ararteko comparte la reflexión que desde los ámbitos profesionales de la salud mental, la magistratura y la doctrina científica viene advirtiendo sobre los **efectos hostiles** y, nuevamente, estigmatizantes que dicho proyecto puede suponer para las personas que sufren una enfermedad o trastorno mental. En su opinión, la aprobación de este proyecto significaría un retroceso en la protección de las garantías y derechos reconocidos a partir de la Constitución, los cuales se han ido plasmando en las sucesivas modificaciones legislativas, de carácter sustantivo y procesal, tanto en el orden penal como en el civil.

El tratamiento de la salud mental en el Proyecto de reforma del Código Penal representa la mutación de un “derecho penal del hecho” en “derecho penal de autor”. En este proyecto **se vincula enfermedad mental con peligrosidad**, lo que resulta estigmatizante y carece de base empírica alguna. La peligrosidad no es un concepto clínico ni psicopatológico. No hay fundamento científico para que los profesionales de la salud mental puedan evaluar la presunta peligrosidad de la persona.

Así pues, en opinión del Ararteko, el Proyecto de Código Penal contempla una serie de previsiones que suponen un **claro retroceso en el reconocimiento y garantía de los derechos de las personas con enfermedad mental** que cometen actos de relevancia penal:

- Quiebra del sistema vicarial en caso de imposición conjunta de penas privativas de libertad y medidas de seguridad.
- Posibilidad de prolongación sucesiva de la medida de seguridad de internamiento más allá de la duración de la pena aplicable en abstracto.
- Imposición automática de la medida de libertad vigilada en supuestos de revocación de la suspensión de la ejecución de la medida de internamiento, así como la posibilidad de dicha revocación por circunstancias pasadas no conocidas en el momento de otorgar la suspensión.

En este estudio, por otra parte, se incide en el deber y responsabilidad de las administraciones públicas en la implantación de un eficaz sistema de intervención socio-sanitaria, acorde con la red de servicios de atención en salud mental ya previstos en la normativa sanitaria.





## LOS LOCALES DE OCIO JUVENIL

En los últimos años ha proliferado en Euskadi un fenómeno de ocio alternativo, principalmente en grupos de personas jóvenes, que consiste en habilitar locales comerciales ubicados en edificios residenciales y darles un uso social y recreativo. El Observatorio Vasco de la Juventud en su informe “*Lonjas y locales juveniles en la CAPV*” recoge el dato de que unos 62.000 jóvenes tienen una lonja o un local juvenil en el País Vasco. Esta realidad ha surgido ante la necesidad de disponer de **espacios alternativos de socialización y encuentro entre grupos de jóvenes** que tradicionalmente han compartido su tiempo en espacios y locales públicos.

Este fenómeno ha resultado **positivo y pacífico** en la mayoría de los casos. Sin embargo, en ocasiones, plantean **problemas dentro de la comunidad de propietarios** por su uso en horario nocturno, por los ruidos o por la ocupación de los espacios de uso común. Otra cuestión que suscita preocupación es la falta de condiciones adecuadas de seguridad y salubridad en alguno de los locales sin un acondicionamiento específico para este uso recreativo.

Las propuestas de intervención municipal han supuesto la **mejora de las condiciones de habitabilidad y seguridad de los locales** y han propiciado puntos de encuentro entre los vecinos y vecinas del inmueble. Sin embargo, el incremento estos locales y la falta de un régimen de control administrativo claro, está dando lugar a un **mayor número de conflictos medioambientales**, principalmente por el ruido que genera en horario nocturno. De igual modo, se han producido **incidentes** de entidad, derivados de las malas condiciones de seguridad de algún local.

Un reflejo de la proliferación de los conflictos es el **mayor número de reclamaciones ante el Ararteko**. Somos conscientes de que este fenómeno, requiere de un análisis desde diferentes áreas de intervención social y municipal. En esa valoración inciden diferentes políticas públicas que deben coordinarse.

Para contribuir a ello **presentamos un documento de bases para la reflexión sobre los locales de jóvenes** basado en las actuaciones seguidas por el Ararteko en los últimos años. También es fruto del **trabajo colaborativo con varios ayuntamientos del País Vasco** en la jornada de trabajo organizada junto con Eudel. El objeto es **establecer una serie de propuestas y recomendaciones** para que las administraciones públicas actúen de forma homogénea dentro de una doble premisa: el cumplimiento del marco normativo que regula las actividades que pueden generar algún impacto para el medioambiente y el favorecimiento de locales de jóvenes adecuados, seguros e integrados en su entorno social con el resto de actores que intervienen en este fenómeno creciente.

Como conclusión proponemos **una serie de medidas:**

- Plan de inspección municipal de locales de jóvenes.
- Incluir un programa de intervención y control ambiental.
- Control posterior del cumplimiento de las medidas correctoras exigidas.
- Regulación municipal mediante ordenanza municipal.
- Divulgación por Eudel de buenas prácticas municipales.



# LA OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

La Oficina de la Infancia y la Adolescencia trabaja en aquellas cuestiones en las que se encuentran afectados y concernidos niños, niñas y adolescentes. Si analizamos los **expedientes** del año 2014, observamos que en **329** de ellos se da esta condición y atienden a los distintos ámbitos de su vida (sanidad, educación, servicios sociales, etc.). Además, hemos de sumar **otros 152** expedientes relacionados con el sistema vasco para la garantía de ingresos en los que estimamos que se encuentran comprometidos menores, todos ellos en situación de **escasez de recursos económicos**.

La situación de riesgo de pobreza o de pobreza real en la que se encuentra un porcentaje importante de niños y niñas vascos sigue siendo un problema de primera magnitud. Lejos de remitir, **la pobreza infantil ha aumentado** en los dos últimos años y lo ha hecho en mayor proporción que para el resto de población y afecta en mucha mayor medida a niños, niñas y adolescentes extranjeros. Por otro lado, la asociación entre pobreza real y formas graves de privación tiene su incidencia más relevante en lo relativo a la presencia asociada de problemas graves de alimentación. Insistimos en que **la prevención y la contención de la pobreza entre los niños y niñas es una cuestión de prioridades políticas**. Necesitamos una estrategia, políticas compensatorias y acciones preventivas. Necesitamos intervenir con dinero y con servicios.

En el área de **educación** no encontramos grandes novedades respecto a las demandas de años anteriores: mejora en los criterios utilizados para la admisión del alumnado en los supuestos de insuficiencia de plazas; atención a las preferencias planteadas en la solicitud de plaza; participación de todos los representantes de la comunidad escolar en la planificación educativa; aumento de la oferta educativa en el ámbito de la formación profesional; mantenimiento de los niveles alcanzados en la atención del alumnado con necesidades educativas especiales; mayor celeridad en la resolución de recursos en becas y ayudas al estudio. Destacamos, también, las propuestas educativas relacionadas con la **diversidad afectivo-sexual**, la defensa de los derechos de los niños y niñas LGTB y la lucha contra la homofobia y la transfobia en los centros educativos. Propuestas que están siendo elaboradas en el marco del **proyecto europeo Rainbow Has**.

En cuanto al **apoyo público a las familias**, nos reafirmamos en la consideración de que el apoyo a las familias es una estrategia pública ineludible para el mantenimiento del Estado social, lo que significa que, en el contexto de crisis, más que nunca, las políticas familiares constituyen **la mejor inversión pública** para garantizar la cohesión social y prevenir la pobreza y la desestructuración social, que tanto amenaza en estos tiempos. Apoyar a las familias en Euskadi requiere trabajar por el reconocimiento y la visibilización de la diversidad de modelos familiares, identificar aquellas realidades familiares merecedoras de especial protección y reforzar la inversión pública en la familia así como los programas, prestaciones y servicios de apoyo a la conciliación.

Las quejas recibidas en el ámbito de los **servicios** sociales para la infancia en desprotección siguen refiriéndose, mayoritariamente, a la disconformidad con la valoración de los servicios de infancia por la que se concluye el desamparo de sus hijos o hijas, la suspensión de la patria potestad y la asunción de la tutela por parte del ente foral. Para la atención a estos menores las diputaciones forales disponen de una red de recursos de acogimiento residencial que valoramos como dinámica y atenta a las necesidades que la realidad va demandando, aún cuando no haya solventado aún ciertos déficits. **La apuesta decidida por el acogimiento familiar sigue demorándose**, aún cuando se haya ido avanzando a lo largo de los últimos años.

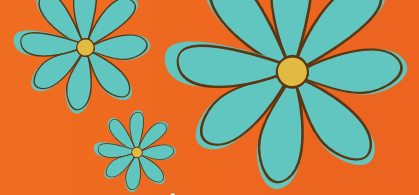
A pesar del descenso importante en el número de **menores extranjeros no acompañados** sigue siendo necesario un protocolo de actuación común para la acogida y cuidar los momentos de su emancipación, por la situación de grave vulnerabilidad en que quedan. Algunas prácticas en el ámbito de la inclusión social no están siendo acordes con los derechos reconocidos a las personas usuarias del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

En cuanto a **actividades de ocio y recreativas** el *documento de bases para la reflexión* que hemos elaborado ofrece una serie de propuestas para que las administraciones públicas actúen de forma homogénea dentro de una doble premisa: el cumplimiento del marco normativo que regula las actividades que pueden generar algún impacto para el medio ambiente y el favorecimiento de locales de jóvenes adecuados, seguros e integrados en su entorno social.

En el ámbito de la salud y en referencia a la atención a niños y niñas con problemas de **salud mental**, reiteramos la necesidad de avanzar en la dotación de estructuras intermedias de rehabilitación, acercándonos un poco más al deseado modelo comunitario de atención.

Se registran algunos avances en diferentes líneas de la **estrategia de la cronicidad**, específicamente en lo relacionado con el cribado neonatal y las enfermedades de baja prevalencia. Pero aún quedan muchas cuestiones sobre las que incidir, por lo que en 2015 haremos un seguimiento sobre esta cuestión y la atención socio sanitaria en general.

Por último, finalizado el año del **25 aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño**, hacemos un llamamiento a nuestras administraciones y a la sociedad en general, a mantener la atención que esta efeméride ha propiciado a los derechos de la infancia. Sigue siendo necesario **extender la conciencia social** sobre los derechos de niñas, niños y adolescentes, tanto en la difusión de sus derechos como en la concienciación ante determinadas situaciones (castigo físico, maltrato, abuso sexual...). Por otro lado, el **interés superior del niño y de la niña** exige que en todas las decisiones judiciales y administrativas se estimen las posibles repercusiones (positivas o negativas) de la decisión en los niños/niñas interesados.

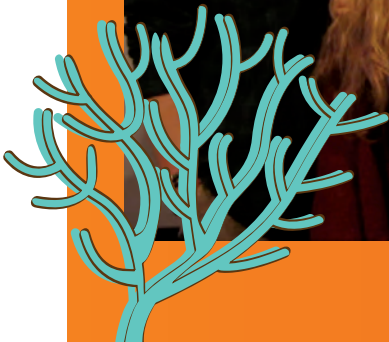


# 25 ANIVERSARIO DE LA CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO

El 20 de noviembre de 2014 se cumplieron 25 años de la aprobación, por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, de la **Convención sobre los Derechos del Niño**, el tratado internacional de derechos más ratificado de la historia. Este texto proclama los derechos básicos de niños y niñas y supone un cambio de paradigma pionero en la historia: los niños y niñas, los chicos y chicas menores de 18 años pasan de ser considerados objetos de protección a ser **sujetos activos de derechos** y su interés superior tiene prioridad frente a otros intereses legítimos.

Save the Children, UNICEF Comité del País Vasco y el Ararteko comparecieron ese día para trasladar a la sociedad vasca una serie de cuestiones:

- **Satisfacción por los avances** conseguidos en estos 25 años, que en nuestro país han supuesto mejoras importantes en el acceso a unas condiciones de vida dignas, en la consolidación de un sistema educativo y sanitario universales, en el sistema de protección a la infancia.
- Los derechos proclamados son **derechos de todos los niños y todas las niñas** de mundo, sin excepciones. Hay muchos niños y niñas que se encuentran hoy más rezagados aún que antes: a los desafíos antiguos se les han sumado nuevos problemas que les privan de sus derechos y de los beneficios del desarrollo.
- El trabajo por y con los niños, niñas y adolescentes vulnerables, a los que la Convención señala de manera especial, es una **cuestión de derechos, de justicia**, no de caridad.
- El riesgo de retroceder en la garantía de los derechos es una realidad y **romper con la desigualdad** y la transmisión generacional de la pobreza y la exclusión es también una cuestión de derechos.
- Corresponde a nuestros gobernantes alcanzar consensos que se traduzcan en **prioridades políticas** con respaldo económico. Con convencimiento; por justicia.
- Avanzar en esta tarea, no obstante, exige el concurso no sólo de los gobiernos, sino de **toda la sociedad**: avanzar en derechos en las familias, en las escuelas, en la comunidad...







## EL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑA Y DEL NIÑO EN EL SISTEMA JUDICIAL

Esta jornada, organizada en Bilbao por el Ararteko, Save the Children y UNICEF Comité del País Vasco contó con la participación de Jorge Cardona, miembro del Comité de los Derechos del Niño y profesor de Derecho Internacional; Pepa Horno, de la consultoría Espirales, y Jaime Tapia, magistrado de la Audiencia Provincial de Álava.

Esta iniciativa trataba de **suscitar la reflexión y el debate** en torno a cómo mejorar la atención y la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que acuden o se ven afectados de manera importante en sus vidas por procesos y decisiones adoptadas en el sistema judicial.

A la luz de las orientaciones expresadas por el Comité de los Derechos del Niño en 2013 sobre “El interés superior del menor”, se abordaron las lagunas o **debilidades del sistema judicial** en este cometido y se aportaron referencias y **buenas prácticas** que ilustran las posibilidades de mejora.

## EL MANIFIESTO DE BILBAO

Un grupo de chicos y chicas, en representación de los niños, niñas y adolescentes de Euskadi, participaron en un encuentro en Bilbao en el que analizaron lo que son y suponen los derechos que les conciernen, plasmando su visión en un documento final dirigido a la sociedad vasca: el **Manifiesto de Bilbao**.

En este documento, hablan de **superar los obstáculos** y miedos que encuentran los jóvenes al crecer, y piden que se les eduque en unos valores que les sirvan para vivir en sociedad de una forma mejor.

Reclaman su **derecho a que se les escuche** en todos los ámbitos en los que deciden cosas que les van a afectar, dar su opinión y que sus ideas sean tomadas en cuenta.

Son **conscientes de la realidad**; una realidad en la que existen diferencias y discriminación por razón de dinero, sexo, origen, orientación sexual, religión, edad... Y por ello piden contar con los recursos suficientes para poder crecer en igualdad y con una educación para entender y respetar la diversidad.

Hablan de educación, vivienda, salud y medio ambiente como elementos básicos para **crecer en igualdad** y en el uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales piden poder decidir quién y cómo accede a sus datos.



## 7.1 PUBLICACIONES

- El **Informe al Parlamento Vasco**, que recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el año anterior.



- **La situación de la atención-sociosanitaria de la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV.** Según diversos estudios, casi la mitad de la población reclusa de España padece algún trastorno mental, con una gran **prevalencia de los trastornos de la personalidad**. Entre los y las menores usuarios de los Servicios de Justicia Juvenil, se produce igualmente una alta prevalencia de patologías psiquiátricas. En este informe se constata la **necesidad de contar con recursos intermedios** que presten atención a las personas con padecimientos menos graves, atención especializada dentro del propio centro y servicios externos de atención socio-sanitaria.



- **Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas.** Los modelos familiares, inmersos en una estructura social en transformación, también están evolucionando y cambiando. En este estudio, analizamos los **nuevos modelos familiares**, (familias homoparentales, monoparentales o no reguladas mediante matrimonio), además de **nuevas formas de relación interna** que afectan a todas las familias. Sin embargo, quizás el elemento de análisis clave en la evolución de los modelos de familia, es la **pérdida de peso porcentual de los modelos que incluyen hijos o hijas**. De hecho, en la CAPV, existen más personas mayores de 65 años que menores de 20.

## Convenio de colaboración en materia de derechos lingüísticos

El Ararteko, Iñigo Lamarca, y el viceconsejero de Política Lingüística del Gobierno Vasco, Patxi Bazarrrika, firmaron un convenio de colaboración entre las dos instituciones para **la defensa de la ciudadanía ante las discriminaciones por razón de lengua** y para impulsar la tutela de los derechos lingüísticos reconocidos en nuestra legislación. Los principios que rigen esta relación son los principios de coordinación, cooperación, transparencia, eficacia, información recíproca y lealtad institucional desde el máximo respeto a las competencias de cada uno.



## El Ararteko recibe el diploma de compromiso con la gestión avanzada

Euskalit ha otorgado al Ararteko el diploma de **compromiso con la Excelencia con la Gestión Avanzada 2014**, que tiene como objetivo reconocer a las organizaciones vascas que se han comprometido a avanzar hacia la excelencia. Desde hace 5 años, el Ararteko ha desarrollado 3 reflexiones estratégicas de su organización, cuenta con un plan estratégico y con una carta de servicios.



## 7.2 JORNADAS Y ACTOS

# 25 Aniversario del Ararteko

*El 8 de marzo de 1989, la institución del Ararteko inició su andadura. 25 años después, esta institución ya consolidada, reafirma su compromiso con las personas, con la ciudadanía vasca, con las organizaciones sociales, con todos los grupos parlamentarios y con todas las instituciones y administraciones públicas, para seguir trabajando con independencia, rigor y eficacia a favor de los derechos humanos y de una sociedad inclusiva basada en la justicia, libre de violencia, de discriminación, de desigualdad y de exclusión.*

El **25 aniversario del Ararteko** se ha conmemorado celebrando diversos actos a lo largo del año. En junio, se celebró en el Parlamento Vasco un acto institucional con la participación, entre otros, del lehendakari Iñigo Urkullu, la presidenta del Parlamento Vasco Bakartxo Tejería, ex arartekos, la defensora del pueblo de España y los defensores del pueblo autonómicos, consejeros del Gobierno Vasco, parlamentarios, el presidente del TSJPV y representantes de diversas asociaciones.

En su intervención, el ararteko se refirió al trabajo realizado a lo largo de estos 25 años, relativo a la promoción y fortalecimiento de la cultura y de los valores que dan vida a los derechos humanos. Destacó la importantísima **labor de las organizaciones sociales** con miles de hombres y mujeres que *“hacen una formidable labor de voluntariado social en pro de la inclusión social, de la justicia y la equidad sociales, de los derechos humanos y del valor ético de la solidaridad y fraternidad entre las personas”*. También destacó el trabajo realizado, a lo largo de estos 25 años, relativo a la promoción y fortalecimiento de la cultura y de los valores que dan vida a los derechos humanos.

Tras el inicio de la jornada, la catedrática emérita de Filosofía Moral y Política de la Universidad Autónoma de Barcelona, Victoria Camps, ofreció una con-

ferencia titulada **“Democracia y valores cívicos”**. Camps analizó qué son y por qué son necesarios los valores cívicos.



Posteriormente tuvo lugar una mesa redonda en la que se expusieron **visiones diversas sobre el Ararteko**. Participaron en ella Mikel Mancisidor, miembro del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas y director de UNESCO Etxea, Alberto López Basaguren catedrático de Derecho Constitucional y coautor del libro *El Ararteko* y Garbiñe Biurrun, presidenta de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco.



## XXIII Cursos de Verano y XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

En Vitoria-Gasteiz se celebraron las XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, organizadas por el Ararteko en el marco de los XXXIII Cursos de Verano de la UPV. Bajo el título *Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico*: respuesta de los poderes públicos. Solamente la familia es capaz de proveer de ciertos servicios afectivos, educacionales y relacionales y es, por tanto, tarea del Estado garantizar que pueda seguir ofreciéndolas mediante su apoyo con medidas concretas. Partiendo de esta premisa, los participantes en este encuentro reflexionaron sobre cuestiones como:

- Las funciones de las familias y el papel del Estado en su deber de ofrecer soporte y apoyo a éstas.
- Las necesidades y demandas de las familias diversas.
- Cómo se está atendiendo a estas necesidades y demandas desde las políticas públicas “de familia” o desde otras que tienen impacto en el sistema familiar.
- Cómo se están teniendo en cuenta los factores que sitúan a algunas familias en situación de mayor vulnerabilidad a la exclusión y/o la discriminación.
- Qué podemos aprender de las políticas y prácticas de países cercanos.
- Cómo dotar a las familias de tiempos de calidad para que puedan realizar sus funciones, especialmente las difícilmente transferibles.
- Analizarlo con la necesaria perspectiva de género.

## Los derechos humanos en serio

Junto con el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco celebramos un encuentro para reflexionar sobre los **sistemas de garantías de los derechos humanos**. La Judicatura y la Defensoría del Pueblo comparten espacios comunes de actuación. Y si hace 25 años era la Ley la que determinaba su compatibilidad al delimitar el ámbito y funciones de cada cual, la crisis ha aportado un nuevo elemento de vinculación: la creciente confianza que, según todos los estudios sociológicos, la ciudadanía deposita en ellas como referencias institucionales imprescindibles para que el Derecho siga siendo garantía última de la existencia y promoción de las condiciones que la persona precisa para su desarrollo integral en libertad e igualdad.



## El estado social y la vida digna

En colaboración con la UPV, el Ararteko celebró una jornada titulada *“El estado social y los derechos sociales en entredicho. Situación de algunos derechos en el actual contexto de crisis en los ámbitos vasco, español y europeo”*. Varios expertos, disertaron cuestiones como el derecho a vivir en espacios socio-urbanos dignos y el derecho de participación ciudadana, sobre la reforma laboral o el derecho a la vivienda y el derecho a la salud.



- El ararteko Iñigo Lamarca ofreció una ponencia en los **XVII Cursos de Derechos Humanos de Donostia-San Sebastián**, organizados bajo el título genérico “Diversidad afectivo-sexual; mecanismos y respuestas de protección desde el derecho Internacional”.
- En Barcelona, el ararteko ofreció en el marco del **Simposio Internacional sobre Derechos Lingüísticos y Cohesión Social en Sociedades Plurilingües**, un evento organizado por el Síndic de Greuges de Catalunya, en colaboración de la Asociación Internacional de Comisarios de Lengua.



- Para celebrar su 25 aniversario el **Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati** organizó un congreso internacional para reflexionar sobre cuestiones como la justicia transicional, la delincuencia juvenil, las medidas adoptadas por tribunales de menores, el tráfico transfronterizo de personas o las desigualdades sociales e instituciones jurídicas. El ararteko participó en la inauguración del congreso.



- Bilbao acogió el **IX Encuentro de órganos municipales de resolución de reclamaciones económico-administrativas**, donde el ararteko habló sobre las quejas de la ciudadanía contra la Administración y el principio de la buena administración en tiempo de crisis.
- Lamarca participó, en la Universidad de Deusto, en una mesa redonda sobre *Límites y potencialidades de las políticas de la garantía de ingresos*, en el marco de una jornada sobre **25 años de políticas de garantías de ingresos en Euskadi**.
- El ararteko asistió a la presentación de la red **Sareen Sarea**, la asociación que aglutina a las redes del sector social de Euskadi. Sareen Sarea tiene como misión la promoción de una sociedad cohesionada, inclusiva y participativa orientada hacia la defensa e impulso de los derechos y la participación de las personas en todos los ámbitos.
- En el transcurso de las **XVI Jornadas Nacionales de Documentación Médica**, celebradas en Vitoria, el ararteko expuso los problemas que la ciudadanía plantea con relación a la historia clínica en una mesa redonda sobre "Confidencialidad y accesos a la historia clínica. ¿Cubrimos las necesidades?"
- Iñigo Lamarca participó en el acto organizado en Bilbao por la Asociación de **Fibromialgia y Síndrome de Fatiga Crónica** Eman Eskua. Esta asociación comenzó su andadura en 2004 con el objetivo de dar a conocer estas enfermedades y sensibilizar a las instituciones y a la ciudadanía en general.



- Los Bancos de Alimentos son organizaciones sin ánimo de lucro basados en el voluntariado y cuyo objetivo es **recuperar excedentes alimenticios** de nuestra sociedad y **redistribuirlos entre las personas necesitadas**. Para conocer mejor su labor, el ararteko y la adjunta se reunieron con el vicepresidente del **Banco de Alimentos de Álava**, organización que en 2013 atendió a cerca de 13.000 personas en Álava.



- La adjunta al ararteko Julia Hernández participó como ponente en el **I Foro de custodia compartida e igualdad**, organizado en Portugalete por la Asociación iQual, una asociación integrada por hombres y mujeres comprometidos con la lucha por la igualdad real de derechos, oportunidades y de trato entre hombres y mujeres.
- En octubre acudió a la **XIX Asamblea y Congreso Internacional de la FIO**, que este año versaba sobre los sistemas regionales de protección de derechos humanos. En ella se reunió la Red de Mujeres, en cuyo seno se analizó la participación política de las mujeres. En ese encuentro, se eligió a Julia Hernández como coordinadora para Europa de dicha red.
- La adjunta participó en los actos organizados en el **día mundial de las enfermedades raras**. Estos pacientes tienen problemas para obtener un diagnóstico, una atención adecuada y, además, muchas dificultades para conseguir el tratamiento preciso porque los laboratorios no investigan.



## 7.3 VISITAS DE ESTUDIANTES Y COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA GASTEIZTXO

Divulgar sus derechos y extender entre los y las más jóvenes una cultura de **respeto a todos los derechos humanos** es una de las líneas de actuación del Ararteko en relación con niños, niñas y adolescentes.

Por ello, seguimos colaborando con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del **Informativo Gasteiztxo**. Alumnos y alumnas de diversos centros educativos visitan la sede del Ararteko y recopilan datos e informaciones relacionadas con la actividad de la institución para elaborar, posteriormente, un programa de radio, de televisión o un periódico.

También nos visitan grupos de institutos y otros centros educativos de la CAPV. Entre ellos, el ararteko recibió a un grupo de alumnas y alumnos del **Instituto de Beasain**.



## 7.4 CONCLUIDO EL PROYECTO EUROPEO RAINBOW HAS

En 2014 ha culminado el proyecto **RAINBOW HAS**, coordinado por el Ararteko y financiado por la Comisión Europea. Este programa, continuación del proyecto RAINBOW en el que también tomamos parte como institución colaboradora, tenía como objetivo el estudio de la situación de los derechos relativos a la orientación sexual e identidad de género de niños y adolescentes en diversos países de la unión europea, específicamente dentro del contexto educacional. Una vez finalizado el proyecto, llega el **momento de las conclusiones**.

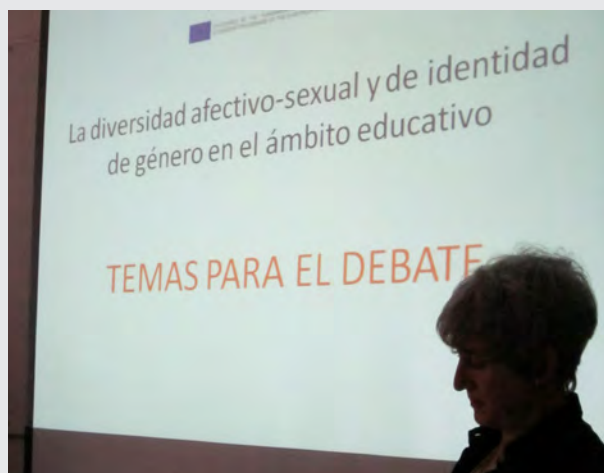
El proyecto RAINBOW HAS se ha centrado en dos ámbitos específicos para **determinar cuál es la situación**. El estudio ha incluido distintas actividades: **dentro del ámbito escolar**, propiamente dicho, con la participación de centros educativos y profesorado, **y en el familiar** con la participación de asociaciones de padres y madres. Todo ello con el objetivo de crear un entorno amable que prevenga el surgimiento de situaciones de abuso y discriminación basados en la orientación sexual o identidad de género.

El resultado del estudio demuestra la existencia de **diversas situaciones** en función del ámbito geográfico al que nos estemos refiriendo. La información recopilada muestra un **desequilibrio en relación con la protección de los derechos de los jóvenes LGTBI** entre los distintos países europeos. Un resultado parecido se aprecia en relación con los derechos de los menores pertenecientes a familias homoparentales. Todo ello, a pesar de la existencia de un marco normativo europeo e internacional que protege estos derechos.

Los resultados del proyecto RAINBOW HAS han sido plasmados en una **publicación** que recoge tanto el resultado de los diversos estudios que se han realizado a lo largo del proyecto, como las conclusiones a las que se llegó durante un seminario y congreso final celebrados en Bruselas.

La publicación se divide en diversos apartados, de los que destacaríamos el correspondiente a las **22 buenas prácticas** que, a juicio de las entidades participantes en el proyecto, podrían servir de referente a la hora de afrontar las situaciones de discriminación por motivo de homofobia o transfobia que pudieran surgir en las aulas.

Si bien la publicación de los resultados pone fin al proyecto (que tendrá continuidad en una tercera fase en la que el Ararteko también participará como entidad colaboradora), las diversas actividades desarrolladas han generado una dinámica que tiene su reflejo en la **creación de una red entre todas las entidades participantes**. Su objetivo, trasladar propuestas y exigencias a las autoridades políticas de la Unión Europea.



# ¿NECESITAS DEFENDER TUS DERECHOS?

## ACUDE A LA INSTITUCION 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.eus](http://www.ararteko.eus)
- 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.

**ararteko**

Herriaren Defendatzaillea  
Defensoría del Pueblo



DESCÁRGATE  
LA VERSIÓN  
DIGITAL:

