

# ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo



Resumen del  
Informe anual  
al Parlamento Vasco 2015

Nº 18



---

## SUMARIO

---

<b>00. PRESENTACIÓN</b>	p. <b>02</b>
<b>01. ACTIVIDAD DEL ARARTEKO EN CIFRAS</b>	p. <b>06</b>
<b>02. ACTUACIONES</b>	p. <b>08</b>
<b>03. RECOMENDACIONES GENERALES</b>	p. <b>16</b>
<b>04. JORNADAS E INFORMES</b>	p. <b>18</b>
<b>05. LA OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA</b>	p. <b>22</b>
<b>06. OTRAS ACTIVIDADES</b>	p. <b>24</b>
<b>INFORMACIÓN DE INTERÉS</b>	p. <b>30</b>



*Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Attribution 3.0 Unported (CC BY 3.0)  
Para ver una copia de la licencia pinche [aquí](#)*





## Hemos de seguir buscando soluciones a los numerosos desafíos que se plantean, para garantizar la eficacia práctica y el respeto de los derechos humanos”

Quiero aprovechar la oportunidad que nos brinda la realización del balance de nuestra actividad en 2015 para subrayar, con especial énfasis, la **necesidad de reforzar la cultura de los derechos humanos**, de forma que, tanto los poderes públicos como todos los ciudadanos y ciudadanas, trabajemos en su promoción y consolidación.

Para ello, debemos exigir a instituciones y órganos que conforman el Estado Democrático de Derecho que sean absolutamente respetuosos con los derechos de las personas y con el sistema de garantías.

Como ha venido siendo una constante en los últimos años, este informe corresponde a un año en el que, junto al balance de nuestro trabajo, hemos de poner nuevamente el acento en los **graves efectos** que la **crisis económica y social** sigue teniendo en la situación de miles de familias. La salida pasa por el reconocimiento de la universalidad de los derechos sociales, y es indudable que sus efectos serían aún peores si los poderes públicos no hubieran asumido sus responsabilidades, paliando, al menos en parte, las graves consecuencias de la crisis para las personas carentes de recursos económicos y en desempleo, las más vulnerables.

Nuestra institución y la actividad que hemos desarrollado este año no han sido ajenas a la situación general.

En 2015 las **actuaciones del Ararteko** relacionadas con la ciudadanía han sido, prácticamente, **9.000**. En los últimos 5 años hemos acumulado un incremento del 45%. Pese a ello, nuestra eficacia se ha mantenido, como lo demuestra el hecho de que la duración media de la tramitación de los procedimientos de queja ha sido de 63 días. Nuestras resoluciones también son eficaces, puesto que la administración **ha atendido las recomendaciones** del Ararteko en el **86%** de las ocasiones en las que hemos analizado supuestos concretos.

Lamentablemente, aún hay ocasiones en las que la administración no siempre colabora debidamente con esta institución. Por ello, quiero apelar a su responsabilidad,

ya que ello redundará en una mejora del servicio ofrecido y en un reforzamiento de las garantías que protegen los derechos de las personas.

Conscientes de que la información cualifica y activa a la ciudadanía y es fuente de socialización, visibilización y transparencia de nuestro trabajo, desde el Ararteko nos hemos esforzado en facilitar una abundante información en nuestra página web ([www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)).

Además, en 2015 hemos iniciado una apuesta firme por potenciar nuestra presencia activa, nuestros intercambios y ayuda con otros mecanismos de protección de derechos (como el Ararteko) existentes en otros países y regiones, especialmente en los de nuestro entorno. Sin duda, nuestra presencia y cooperación con las defensorías de derechos y con los **organismos internacionales de derechos humanos** aumentará la eficacia de nuestra acción protectora y vigilante, aportará nuestra propia y rica experiencia a otras instituciones similares -contribuyendo a su desarrollo-, y fomentará las buenas prácticas, las sinergias y los proyectos comunes. Todo ello redundará en una mejor defensa y promoción de los derechos y libertades de la ciudadanía.

Quiero reivindicar, también, el papel vertebrador de las **organizaciones sociales** y del **voluntariado** que, de forma constante y ejemplar, demuestran su fortaleza y la trascendencia de su papel a favor de la inclusión, la cohesión, la equidad y la justicia social.

Finalmente, en tanto que el Ararteko se configura como mecanismo de control, supervisión y vigilancia del cumplimiento de los derechos humanos, quisiera destacar que hemos de seguir buscando soluciones a los numerosos desafíos que se plantean, para garantizar la eficacia práctica y el respeto de los derechos humanos.

**Manuel Lezertua Rodríguez**  
**ARARTEKO**

## IÑIGO LAMARCA

El Parlamento vasco designó a Iñigo Lamarca ararteko, por primera vez, en junio de 2004. Tras ejercer en el cargo cinco años fue reelegido para un segundo y último periodo con el apoyo de una amplia mayoría de los parlamentarios convirtiéndose, así, en el **primer ararteko** que es **reelegido** en la historia de esta institución.

Durante estos años su trabajo al frente del Ararteko ha descansado en los siguientes ejes: **modernización de la institución**; ganar en calidad y eficacia de los servicios que presta; dar un nuevo impulso a la proyección del Ararteko; estrechar las relaciones con las **organizaciones sociales** y abrir el campo de actuaciones del Ararteko, dentro de su marco competencial, profundizando y ampliando su trabajo en los campos del conocimiento de la realidad social, sobre todo la relativa a las personas y colectivos más necesitados, y del diagnóstico de las políticas públicas.

Iñigo Lamarca nació en Donostia-San Sebastián. Es **licenciado en Derecho** por la Universidad del País Vasco donde fue profesor de Derecho Constitucional durante una década. Realizó varios trabajos de investigación en el campo del derecho autonómico vasco y en 1994 ocupó la plaza de letrado de las Juntas Generales de Gipuzkoa. Ha destacado por su trabajo en la **defensa de los derechos de las personas de orientación homosexual** y de identidad transexual. Desde 1997 hasta su designación como ararteko fue presidente de Gehitu (asociación de gays y lesbianas del País Vasco), y miembro del equipo directivo de la FELGTB (Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales). Ha sido, también, colaborador habitual y articulista de varios medios de comunicación y es autor del libro *Gay nauzu* (Soy gay).



## JULIA HERNÁNDEZ

Julia Hernández, adjunta al ararteko desde 2004, asumió el cargo de ararteko en funciones, una vez que Iñigo Lamarca cesó. Es licenciada en Derecho por la Universidad de Salamanca y diplomada en Criminología por la Universidad del País Vasco, además de diplomada en derecho tributario, asesoría laboral y seguridad social.

Ha sido abogada ejerciente del Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa desde 1989 hasta 2004, siendo su especialidad los temas penales y civiles, sobre todo la defensa de los derechos relativos a los menores y a las mujeres. Durante este período perteneció a la Red de Abogadas. Fue delegada responsable de la asociación Clara Campoamor en Gipuzkoa, colectivo con una larga trayectoria en la defensa de los derechos fundamentales de las mujeres y de los menores. Es **miembro de la Red de Defensorías de la Mujer en la FIO** (Federación Iberoamericana de Ombudsman), siendo, en la actualidad, coordinadora de la Región Europea y miembro numerario en la Real Sociedad Bascongada de Amigos del País.

Actualmente es **adjunta al ararteko** con el nuevo titular Manuel Lezertua.





## MANUEL LEZERTUA RODRÍGUEZ ARARTEKO

La Cámara Vasca designó **ararteko de la CAPV** a Manuel Lezertua Rodríguez el día 28 de mayo de 2015 con los votos a favor del PNV, PSE-EE y PP. Tomó posesión del cargo ante el Pleno del Parlamento Vasco el 18 de junio en un acto al que asistieron, además de familiares y amigos, sus antecesores en el cargo.

Tras agradecer la confianza depositada en él por el Parlamento, Lezertua expresó su voluntad de **promover la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública** y su firme *“propósito de ser el ararteko de todas y de todos, sin distinciones. Con la máxima cercanía a los ciudadanos y a las ciudadanas, al servicio siempre de una garantía lo más eficaz posible de sus derechos y de su dignidad”*.

Añadió que intentará contribuir a dar respuesta al **desafío de la diversidad**, *“uno de los más apasionantes en este mundo, cada día más globalizado, en el que nos ha tocado vivir. La acción del Ararteko debe de inscribirse, cada vez más, en el marco europeo en el que se desenvuelve nuestra sociedad. Compartimos problemas y debemos intensificar la búsqueda de soluciones comunes y buenas prácticas”*.

Manuel Lezertua manifestó su propósito de mantenerse a la **escucha de la sociedad**, *“sobre todo, de los grupos vulnerables y de las víctimas”*. También espera mantener un diálogo franco y abierto con todas las instituciones y autoridades vascas, *“muy especialmente -señaló- con este Parlamento, pero también con las autoridades autonómicas, forales y locales, cuya actividad me corresponde supervisar en tanto que soy garante de los derechos y libertades de las ciudadanas y los ciudadanos”*.

Natural de Bilbao, Manuel Lezertua es licenciado en Derecho y cursó un máster en leyes por la Universidad de Londres. Inició su carrera profesional como abogado del Gobierno Vasco y posteriormente se trasladó a Estrasburgo para trabajar como **letrado del Tribunal Europeo de Derechos Humanos** y del Constitucional. Fue jefe de la división de la lucha contra la criminalidad financiera del Consejo de Europa y asesor jurídico de dicho organismo.

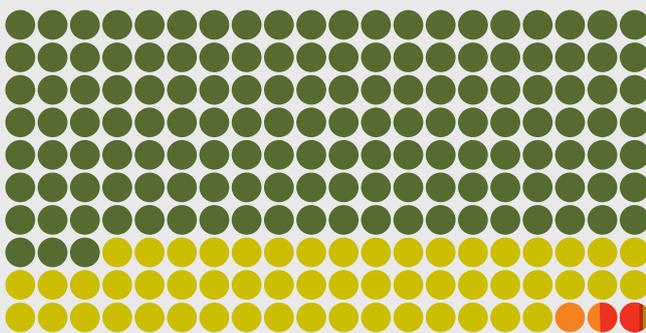
## LA ACTIVIDAD DEL ARARTEKO EN CIFRAS

A lo largo de 2015 se han atendido un total de **8.938 actuaciones**, de las cuales 6.394 corresponden a quejas. Se han realizado un total de **7.678** servicios en las oficinas de atención directa: **2.413** han sido a través del **servicio telefónico** y **5.265** las **personas** que han acudido a alguna de las tres oficinas, demandando información y asesoramiento.

En 2015, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de **6.394 quejas** ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de **61 expedientes de oficio**. 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 a múltiples razones, pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Durante el año 2015, se han **resuelto 1.897 expedientes** de queja y se han dictado **1.549 resoluciones**. Analizando esas resoluciones en 596 casos existía alguna **actuación incorrecta** de la administración afectada, esto es, en más del **43%** de ellos, porcentaje inferior al del año pasado (51%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje cercano al 57% de los expedientes analizados.

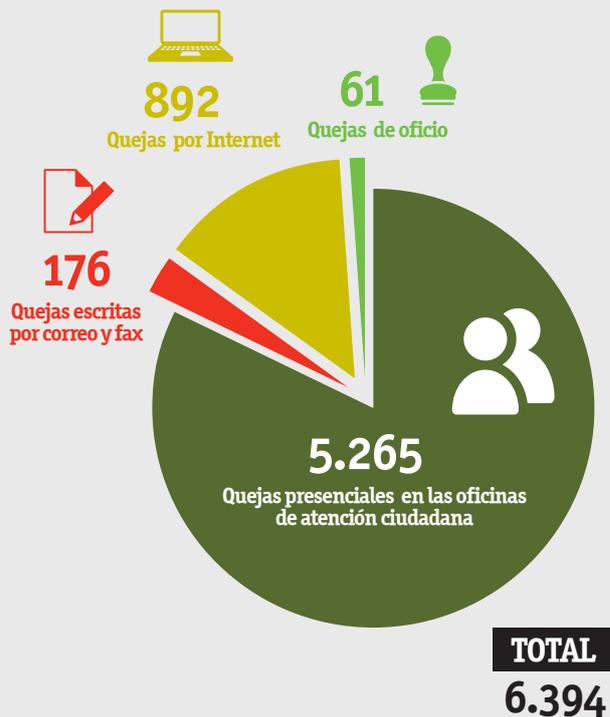
### Total de actuaciones del Ararteko en 2015



● Quejas	6.394
● Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	2.413
● Reuniones de trabajo con administraciones	59
● Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	57
● Visitas de inspección	6
● Recomendaciones generales y estudios	5
● Jornadas abiertas al público	4

**TOTAL**  
**8.938**

### Quejas planteadas al Ararteko en 2015



La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **86,2%** de los supuestos. En la mayoría de los casos no se ha precisado la emisión de una recomendación formal por parte del Ararteko.

La **duración media de los procedimientos** de queja en 2015 ha sido de **63 días**, acortándose significativamente los plazos año tras año.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas presentadas, observamos que han aumentado las reclamaciones relacionadas con los **dispositivos de lucha contra la exclusión social: 755** (frente a las 604 de 2014) La 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).

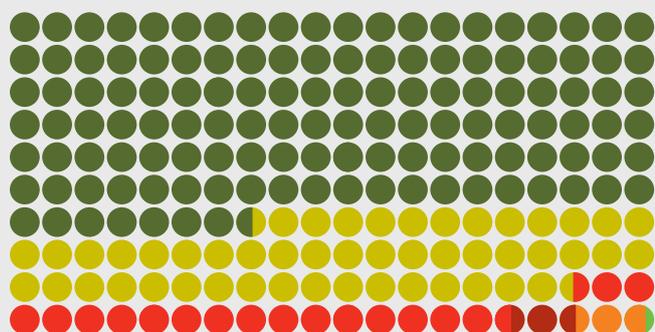
Otras áreas que presentan una elevada actividad son las de **educación, vivienda, sanidad, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas o hacienda**. De hecho, más del **56% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales**.

También las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2015. En torno al **42%** 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.

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 en 2015 (cerca del 64%), y han descendido ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma (25%).

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



<span style="color: green;">●</span> Gobierno Vasco	63,75%
<span style="color: yellow;">●</span> Administración local	24,98%
<span style="color: red;">●</span> Administración foral	8,41%
<span style="color: darkred;">●</span> Justicia	1,40%
<span style="color: orange;">●</span> Organismos públicos	1,34%
<span style="color: lightgreen;">●</span> Administración del Estado	0,12%

## GRADO DE SATISFACCIÓN

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 y tratar, así, de mejorar el servicio que ofrecemos. Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole 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.

Al valorar los resultados es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2015, en el 43% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada. Al ser preguntados sobre cómo valorarían la información recibida desde el Ararteko, **67,39 %** 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”**. Además, un **74,5 %** ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

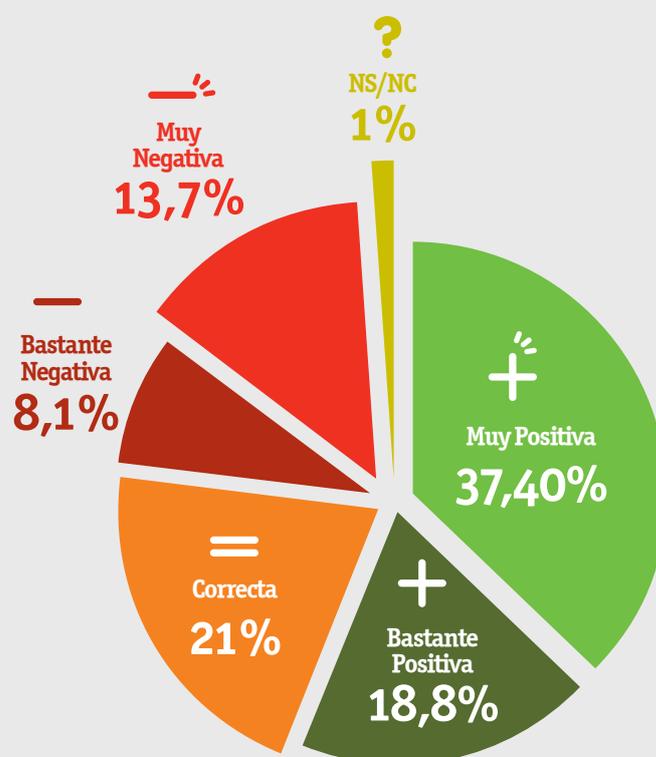
Sobre la intervención del Ararteko (disponibilidad, interés demostrado, gestiones realizadas) el **56,2%** opina que ha sido muy positiva o positiva y un 20% de ellas la considera correcta.

Más del **78% recomendarían acudir al Ararteko** para cualquier problema con la Administración, El **64%** consideran como buena o muy buena la imagen y **credibilidad** del Ararteko ante la sociedad y la administración.

Estos resultados, similares a años anteriores, permiten concluir que cuando se analizan las opiniones relacionadas con ámbitos de intervención directa del Ararteko –la que depende de su propia actividad y medios personales–, la **valoración** del trabajo desarrollado es **muy positiva**.

Diferente resultado se produce cuando se pregunta sobre aspectos que escapan a la decisión o actuación del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso (el 56% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo).

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





## UNA CIUDADANA RECIBIRÁ LAS AYUDAS SOLICITADAS POR REDUCCIÓN DE JORNADA PARA CUIDAR DE SU HIJO MENOR GRAVEMENTE ENFERMO

Una ciudadana, madre de un niño de siete años que sufre una discapacidad del 33% y tiene reconocida una dependencia de Grado II (dependencia severa), solicitó la intervención del Ararteko ante la denegación de ayudas para la conciliación de la vida laboral y familiar por parte del Gobierno Vasco. La reclamante, trabajadora por cuenta ajena, redujo en un tercio la jornada laboral para cuidar de su hijo en octubre de 2007 y, desde entonces, se ha mantenido con esa reducción de jornada acogiéndose a las **ayudas para el cuidado de hijos e hijas** de las que dispone el Gobierno Vasco.

En abril de 2014 su situación familiar y laboral se modificó sustancialmente al enfermar su hijo de cáncer. Entonces se acogió a una **prestación económica de la Seguridad Social** destinada a los progenitores, adoptantes o acogedores que reducen su jornada de trabajo para el cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. Cuando se inició el tratamiento oncológico, la interesada se acogió a la citada prestación y aumentó su reducción de jornada en un 66% para poder cuidar de su hijo mientras durase el tratamiento, lo que –sumando la reducción anterior del 33%– hace un total de reducción de jornada del 99,99%. Desde esa fecha es perceptora de la prestación

de la Seguridad Social, cuya cuantía asciende al salario que ella venía percibiendo hasta el momento de solicitar la ayuda, es decir, compensa el salario correspondiente a la jornada laboral del 66% que reduce para acogerse a dicha prestación. El 33% del salario restante hasta completar el 100% de su jornada no lo percibe, en la medida en que mantiene la reducción de jornada original del 33% para el cuidado de su hijo menor de edad.

Entendió que, con el objeto de compensar parcialmente la pérdida de ingresos debida a la reducción de jornada del 33%, cumplía los requisitos para poder continuar accediendo a las ayudas para la conciliación por cuidado de hijos e hijas. Además, en el hijo para cuyo cuidado solicitaba la ayuda de conciliación concurren tres circunstancias que, de manera aislada, son subvencionables (hijo menor de 12 años con una discapacidad del 33%, en situación de dependencia y en extrema gravedad sanitaria). No obstante, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco consideró que ninguna de estas circunstancias podía, en este caso concreto, dar lugar a la ayuda solicitada, denegando las solicitudes por diferentes razones.

Tras analizar con detalle el caso, **recomendamos al Gobierno Vasco que revocara la denegación de las ayudas solicitadas** por la interesada para el cuidado de su hijo. La respuesta del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha sido positiva y está de acuerdo con que **el decreto regulador de las ayudas no determina un máximo de reducción de jornada subvencionable**. En consecuencia, en lo sucesivo se entenderá que tienen cabida dentro de la reducción de jornada de trabajo para cuidar a hijos e hijas menores de 12 años tanto las que, según el Estatuto de los Trabajadores, tengan por objeto la guarda legal como las que lo sean para el cuidado de un menor de edad a cargo afectado por una enfermedad grave.

## EL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA DEJA SIN EFECTO LA SANCIÓN IMPUESTA POR DEPOSITAR UNA BOLSA DE BASURA EN LA ACERA

Atiende así la **recomendación** realizada por el Ararteko y actuará igual con otras dos resoluciones dirigidas en su día sobre el mismo problema, relativo a la ilegalidad de las sanciones impuestas por un supuesto depósito de bolsas de basura en la acera

El Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián ha aceptado dejar sin efecto la **sanción** de 250 euros impuesta a una ciudadana, por resultar **contraria a la legalidad**. El ayuntamiento pretendía aplicar una sanción por un importe superior al previsto en la ordenanza municipal de recogida de residuos sólidos urbanos para las infracciones leves por “depositar los residuos fuera del contenedor...”, aduciendo que los hechos denunciados se correspondían con una infracción de un artículo de la Ley de Residuos y Suelos Contaminados. Además, argumentaba que la ciudadana había depositado la basura fuera de los puntos de recogida y aportaba como prueba varias fotos realizadas por agentes municipales de un sobre con el nombre y dirección de la interesada, seis bolsas de basura y una bolsa negra depositada en la acera delante de los buzones. Y en el informe de actuación detallaba “que los Agentes proceden a la búsqueda de indicios o datos de quienes pudieran estar relacionados con el incumplimiento reiterado que se detecta en la zona de la obligación de depositar los residuos domiciliarios en los lugares habilitados al efecto. Que para ello se procede a la apertura de las bolsas de basura depositadas en vía pública y fuera de los contenedores, siendo la totalidad de los datos reflejados en el presente documento el resultado de las pesquisas realizadas.”

Por su parte, la reclamante alegó que tiene por costumbre reciclar toda la basura, que el lugar está alejado de su domicilio, que deposita la basura en los puntos de recogida más próximos a su domicilio y que nunca utiliza bolsas de basura negras como la que aparecía en la foto. Consideramos que **el hecho de que en una bolsa de basura hubiera un sobre de propaganda con la dirección de esa persona no implica su autoría**, ya que no se identifica a la persona que pudo cometer la infracción, por no ser los agentes testigos directos de los hechos, de lo que se deduce que tampoco estaban presentes para identificar a la persona que depositó la bolsa de basura en la acera. El ayuntamiento ha mostrado también su disposición a actuar de igual manera con otras dos resoluciones que en su día le dirigimos sobre el mismo problema, relativo a la ilegalidad de las sanciones impuestas por un supuesto depósito de bolsas de basura en la acera.



## OBLIGACIÓN DE ACUDIR A UNA MESA ELECTORAL EN EL CASO DE TENER A SU CARGO EL CUIDADO DE UN FAMILIAR ENFERMO

*Eximirse de esa obligación requiere de un certificado que justifique y acredite la enfermedad del familiar y la condición de cuidadora de la persona afectada*

Una persona, designada miembro de una mesa electoral para las elecciones municipales y forales, nos expuso las dificultades que tenía para desempeñar ese cargo ya que debía cuidar a su marido, enfermo de esclerosis lateral amiotrófica.

Presentó un escrito a la Junta Electoral de Zona pidiendo que le eximieran de esa obligación. Sin embargo, la Junta desestimó su solicitud.

El control de las administraciones públicas de ámbito estatal, como es el caso de las resoluciones de las juntas electorales, no son competencia del Ararteko. Sin embargo, intentamos ayudar a esta ciudadana y **le explicamos cuál es el marco legal de la obligación de los ciudadanos y ciudadanas de formar parte de las mesas electorales**.

La Ley Orgánica 5/1985, del Régimen Electoral establece que la designación se hará por sorteo público entre todas las personas censadas en la sección correspondiente. Para eximirse de esa obligación **hay que alegar causa justificada y documentada** que impida la aceptación del cargo para que, conforme al criterio de la Junta Electoral de Zona, sea estimada o no. En todo caso, frente a esa resolución no cabe recurso alguno. Existe una instrucción de la Junta Electoral Central con todos los motivos de impedimento o excusa. Ahí se incluye un supuesto como el que nos trasladó esta ciudadana: el **cuidado directo y continuo de personas con discapacidad**. Este caso requiere que esas circunstancias concretas se acrediten mediante un certificado de la situación laboral o de los servicios sociales. Y la persona reclamante disponía de la documentación que acredita la circunstancia de la discapacidad de su marido y de su condición de persona cuidadora.

Nos pusimos en contacto con la Junta Electoral de Zona para aclarar la documentación que se requiere para justificar la imposibilidad de formar parte de la mesa electoral. La Junta Electoral nos indicó que, para poder tener en cuenta su solicitud, presentara la certificación de que es la persona cuidadora. Tras la remisión de ese informe la persona reclamante nos informó de que habían estimado su solicitud y que pudo quedarse al cuidado de su marido el día de la jornada electoral.

## LA OBLIGACIÓN DE TRAMITAR Y RESOLVER LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AMBIENTAL Y URBANÍSTICA EN PLAZO

La asociación Ekologistak Martxan puso en consideración del Ararteko la falta de respuesta del Ayuntamiento de Bilbao a dos solicitudes de información: una sobre el proyecto de restauración de la cantera de Artxondoko dentro de la zona ordenada en el Plan Especial del Pagasarri y otra sobre las actuaciones de desarrollo del Plan Especial del monte Pagasarri. En el caso de la cantera, pidió información sobre la tramitación de estudio de impacto ambiental y ser considerada parte interesada en los eventuales procedimientos relacionados con la cantera. También incluyó una solicitud sobre el plan de restauración de la cantera del Peñasal y su grado de desarrollo. La asociación ecologista denunciaba que, **a pesar de haber transcurrido diez meses desde que solicitó la información, no había recibido una respuesta.**

Pedimos al Ayuntamiento de Bilbao información sobre las actuaciones seguidas para dar respuesta a estas solicitudes de acceso a información y, en especial, sobre las comunicaciones remitidas al respecto a las personas interesadas. El Ayuntamiento nos informó de la remisión de la documentación e información requerida a las personas interesadas. En todo caso, **la respuesta no se ha ofrecido dentro de los plazos legales** previstos en la normativa urbanística y medioambiental.

El Ararteko recuerda la **obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información ambiental y urbanística de forma rápida, preferente y en los plazos previstos** en la legislación vigente. Además, las administraciones públicas vascas deben dotarse de los medios técnicos y electrónicos suficientes para cumplir con las obligaciones derivadas de esta legislación. De forma complementaria a esta obligación legal, resulta de interés buscar fórmulas alternativas para hacer llegar esa información y favorecer la participación de las asociaciones interesadas en temas ambientales.



## LA REGENERACIÓN URBANÍSTICA DEL BARRIO DE SANTA JULIANA EN ABANTO-ZIERBENA

La situación de deterioro social y urbanístico que padece el barrio de Santa Juliana en Abanto-Zierbena ha sido objeto de diversas actuaciones por parte del Ararteko.

La carencia histórica de servicios municipales, de equipamientos adecuados y la degradación de las edificaciones, consecuencia, entre otras cuestiones, de la situación de fuera de ordenación urbana, han sido algunas de las cuestiones que han motivado las quejas recibidas. En 2010 planteamos una serie de consideraciones en una **resolución** dirigida al Ayuntamiento de Abanto-Zierbena y al entonces Departamento de Vivienda y Política Sociales del Gobierno Vasco. Hacíamos hincapié en la necesidad de avanzar en la **intervención integral del barrio** para remediar el deterioro social y urbanístico que viene padeciendo en los últimos años el barrio de Santa Juliana. Desde entonces hemos seguido en contacto tanto con las administraciones concernidas como con algunas de las personas que continúan residiendo en el barrio.

Entre los hitos que se han dado al respecto, debemos destacar la **aprobación definitiva del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU)** de Abanto-Zierbena en 2010. Además, el Gobierno Vasco ha autorizado una subvención al ayuntamiento de Abanto-Zierbena para financiar el coste de la primera fase de las obras de regeneración urbana del barrio de Santa Juliana, por medio de la adquisición de vivienda vacía y posterior demolición. Hemos constatado que, a pesar del tiempo que conlleva la concertación y elaboración de los instrumentos urbanísticos necesarios, **el proceso de regeneración está en marcha** y avanza de forma lenta pero inexorable.

Queremos **destacar la voluntad de colaboración entre las administraciones** afectadas, a la vez que insistimos en la **necesidad de continuar** con los esfuerzos para dotarse de los medios necesarios para gestionar este proceso de regeneración de forma más ágil y de seguir favoreciendo la **participación de las personas residentes** en el barrio.



## ES NECESARIO FUNDAMENTAR LA CONVENIENCIA DE RECLAMAR INFORMES QUE ACREDITEN LA RESIDENCIA EFECTIVA, EN LOS CASOS EN LOS QUE NO SE PRODUCE EL ALTA EN EL PADRÓN AL MOMENTO

La Asociación SOS Racismo Bizkaia planteó una queja relativa a que el Ayuntamiento de Bilbao mantiene una lista de pisos en los que **las solicitudes de inscripción padronal no se realizan al momento** sino que quedan pendientes de comprobación de la efectividad de la residencia que solicita, con la consiguiente demora por varios meses. Hacían referencia a que la demora no mantiene ninguna excepción y afectaba tanto a personas adultas como a menores. Además, añadían, que existía una dificultad para darse de alta en un domicilio cuando no ha pasado un mes desde la anterior alta en otro domicilio. Según la información que tenían, el aplicativo informático no permitía que hubiera inscripciones en el padrón con duración menor a la de un mes. Otra circunstancia que podía dar lugar a dificultades en la inscripción en el padrón era cuando en una vivienda hay un número elevado de personas ya inscritas en ese domicilio.

Consideramos que **la petición de informes** por parte del Ayuntamiento **que retrasa la decisión sobre la inscripción en el padrón, debe ser objeto de motivación y justificación de conformidad con el principio de igualdad y proporcionalidad.**

Según los datos aportados por el Ayuntamiento, el porcentaje de solicitudes denegadas es bajo, por lo que hacemos hincapié en la importancia de que, con carácter previo, se haga un juicio de proporcionalidad. En dicha ponderación, además, debería tenerse en cuenta el interés superior del menor en los términos establecidos por el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

Aunque la ausencia de padrón pueda no afectar materialmente al derecho a la asistencia sanitaria o a la educación, su falta conlleva dificultades y limitaciones en el ejercicio de derechos que deben valorarse con antelación. En suma, **el retraso en la inscripción en el padrón conlleva dificultades y limitaciones en el disfrute de los derechos de los niños y niñas** que deben tenerse en cuenta de cara al establecimiento de criterios o de la valoración de “indicios” en el procedimiento de inscripción, por lo que, en todo caso, sería conveniente que el expediente se tramitara con celeridad.

Por ello, sugerimos al Ayuntamiento de Bilbao que, en los expedientes en los que no se tramita el alta en el padrón de habitantes al momento, se fundamente la conveniencia de reclamar informes que acrediten la residencia efectiva y en dicha justificación se tenga en cuenta el principio de proporcionalidad, el de igualdad y el interés superior del menor. Además, pedimos que se dé publicidad a los criterios que justifican la elaboración de los informes de comprobación de la realidad de la residencia en el domicilio. El Ayuntamiento ha respondido que impartirá las correspondientes instrucciones para que se actúe en conformidad y estudiará la formalidad jurídica para hacer públicos los criterios genéricos que justifican la elaboración de informes de comprobación o de otras indagaciones que prueben la residencia efectiva.

## UNA PERSONA CON SÍNDROME DE SENSIBILIDAD QUÍMICA MÚLTIPLE PODRÁ CONSTRUIR UN ALMACÉN-REFUGIO EN SUELO NO URBANIZABLE

Una persona nos planteó las dificultades que tenía para la construcción de una edificación en un municipio alavés. Se refería, en concreto, a una licencia urbanística para la construcción de un almacén-refugio en una parcela ubicada en **suelo no urbanizable**, licencia que había sido desestimada. El motivo que alegaba para la construcción de esta edificación era la necesidad de habilitar un lugar de estancia para el tratamiento de la patología que padece, el Síndrome de Sensibilidad Química Múltiple (SQM).

Esta enfermedad requiere **evitar una exposición ambiental a agentes químicos y tóxicos** presentes habitualmente en zonas urbanizadas como son los compuestos orgánicos volátiles u otros productos tóxicos. Para tratar los episodios agudos de esta patología y evitar su empeoramiento esta persona debe disponer de un lugar de estancia en un entorno libre, o con el nivel más bajo posible, de exposición a agentes tóxicos y contaminantes. El lugar idóneo para ese tratamiento, por ser un entorno natural y por las características ambientales que requiere la patología de la SQM, fue localizado en la citada parcela, en suelo no urbanizable.

Analizados los datos, **dirigimos una recomendación** al Departamento de Medio Ambiente y Urbanismo de la Diputación Foral de Álava, para que valorase la existencia de un interés público de la edificación destinada al tratamiento temporal de una persona afectada por el síndrome de la SQM en los términos recogidos en la Ley de Suelo y Urbanismo y para que procediera, por tanto, a tramitar de nuevo un expediente. La Diputación alavesa ha resuelto **declarar el interés público de la instalación de un almacén-refugio multiusos libre de tóxicos**. Ese cambio de criterio ha permitido comenzar los trámites para construir la edificación.



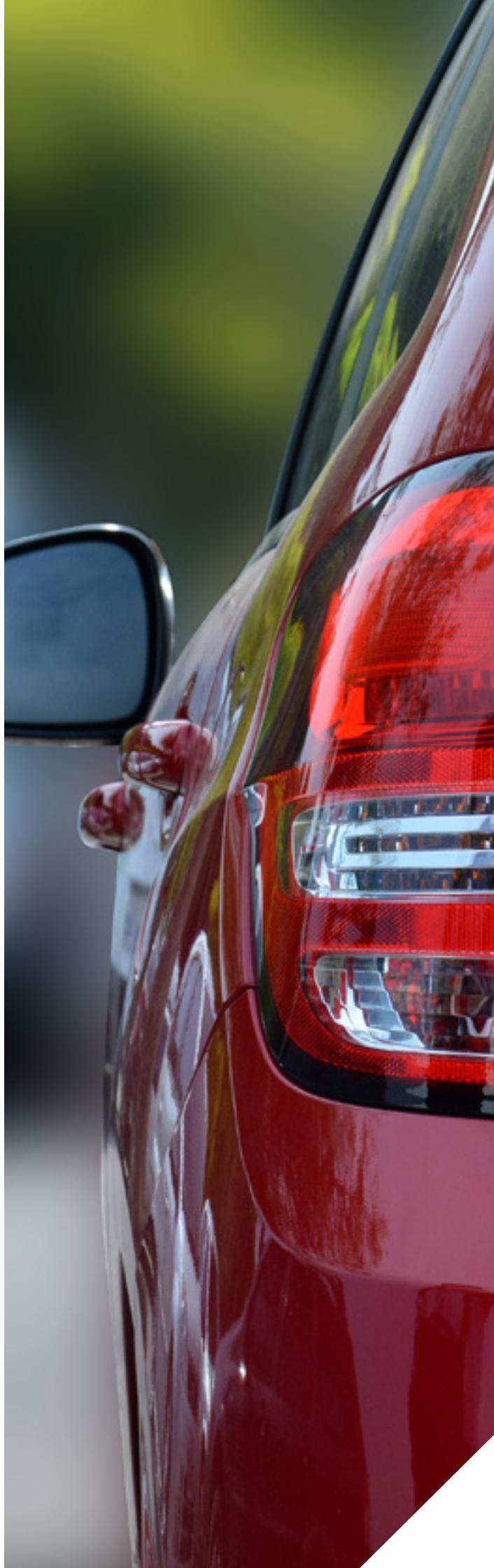
## ANULAN UN EXPEDIENTE DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA EN RELACIÓN CON LA RETIRADA DE UN VEHÍCULO DE LA VÍA PÚBLICA

Un ciudadano mostró su disconformidad con la actuación seguida por el Ayuntamiento de Lekeitio, porque le estaba reclamando el abono de varias liquidaciones en concepto de **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**, en relación con un vehículo que fue retirado de la vía pública por la Policía Municipal en el año 1994 y que se encontraba fuera de circulación desde entonces.

Según la persona reclamante, cuando estaba haciendo el servicio militar un agente de la policía municipal de Lekeitio se puso en contacto con él porque había que retirar un vehículo de su propiedad de la vía pública, ante el lamentable estado de conservación que presentaba. El vehículo se encontraba estacionado en la vía pública y le habían ido robando piezas. El afectado reconocía que, en ese momento, carecía de ingresos y que no podía desplazarse a Lekeitio y aseguró que le habían indicado que la Policía Municipal retiraría el vehículo de la vía pública.

A la vista de que el Ayuntamiento asumía haber ejecutado la retirada material del vehículo de la vía pública y haberlo trasladado al desguace, desde el Ararteko **planteamos que se diera de baja definitiva el vehículo en los registros de tráfico y que se anulasen las liquidaciones del IVTM**, ya que en su actuación el Ayuntamiento no se había ajustado al procedimiento que regulaba la Orden relativa a la retirada y depósito de vehículos. Esta norma exigía, entre otras cosas, que si se comprobaba que el vehículo retirado no era apto para la circulación, para lo que era preciso un informe previo de la Delegación de Industria, la administración debía considerarlo como desecho para desguace y, en consecuencia, informar de ello a la Jefatura Provincial de Tráfico, para que se pudiese acordar la retirada definitiva de la circulación del vehículo.

El Ayuntamiento de Lekeitio ha acordado **anular el expediente de recaudación ejecutiva** que estaba siguiendo contra el reclamante, así como las deudas, recargos y demás gastos que en él se contienen. Igualmente, va a dar de baja definitiva el vehículo ante la Jefatura Provincial de Tráfico.





## ACTUACIÓN DE OFICIO PARA CONOCER LAS PROPUESTAS DE PROTECCIÓN DE LA BARRA DE MUNDACA FRENTE AL IMPACTO DE LAS OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DEL LITORAL

Las obras de **reconstrucción del arenal de la Playa de Laida**, ejecutadas en 2015, tras los temporales del pasado invierno han provocado un conflicto social y medio ambiental en la zona de Mundaka. Un grupo de surfistas y asociaciones ecologistas ha solicitado evaluar el impacto ambiental de los movimientos de arena en el litoral de Ibarangelu y tomar medidas que reduzcan su **afección para la ola de izquierda de Mundaka**. Esa ola natural alcanza tubos de 400 metros de recorrido, lo que la convierte en uno de los mejores lugares del mundo para practicar la actividad de surf. En ocasiones anteriores esa ola se ha visto afectada por obras y movimientos de tierras realizados en el litoral.

A comienzos de 2015 el Ministerio de Medio Ambiente aprobó una serie de obras en Ibarangelu para mejorar los accesos a la playa, el arreglo de los muros de escolleras y el canalizado del arroyo. Esas obras conllevan el **transvase de 40.000 metros cúbicos de arena** de la zona intermareal al área seca de Laida para regenerar la

playa. Diversas asociaciones e instituciones, entre ellas el Ayuntamiento de Mundaka, solicitaron en mayo la suspensión de los movimientos de arena hasta disponer de nuevos informes técnicos más detallados sobre el plan de regeneración de arenal, ya que la extracción de arena se habría realizado a menos de 50 metros de la orilla sobre la barra de Mundaka.

En respuesta el Ministerio de Medio Ambiente promovió una **comisión de trabajo** en la que también han participado los ayuntamientos de la zona, la Diputación Foral de Bizkaia y el Gobierno Vasco. En esa comisión se han presentado informes de Azti Tecnalia y se ha acordado junto con el Patronato de Urdaibai un plan de intervención.

A pesar de ello diversas asociaciones han insistido en la necesidad de realizar labores de estudio sobre la Barra de Mundaka y promover su protección. Entre otras cuestiones han solicitado a las autoridades a iniciar los trámites para declarar la Barra de Mundaka como **“Bien de Interés Cultural”** o **“Espacio Natural Protegido”** de acuerdo con la legislación de protección del patrimonio cultural y patrimonio natural. A esa campaña en defensa de la ola de Mundaka se han unido varias asociaciones ecologistas que reclaman la realización del pertinente estudio de impacto ambiental dado que se trata de un enclave catalogado como Reserva de la Biosfera.

El Ararteko solo interviene en el control de las actuaciones de las administraciones públicas vascas. A fin de recabar información sobre la situación del litoral tras las obras, iniciamos esta actuación y contactamos con las asociaciones o grupos de interés para conocer sus planteamientos y propuestas para, dentro de nuestro ámbito de actuación, **promover el acceso a la información y participación ambiental de las partes implicadas** en este conflicto sobre la protección de la ola de Mundaka.

## EL DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICA TERRITORIAL MEJORARÁ LA INFORMACIÓN QUE OFRECE EN SU WEB SOBRE LOS DATOS DE LA RED DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL AIRE EN EL PAÍS VASCO

*El Departamento acepta así la **sugerencia** realizada por el Ararteko, en la que planteaba una serie de propuestas para mejorar la información medioambiental.*

En concreto, señalábamos que el Departamento debía incorporar en la página web **información suficiente sobre los procesos de validación de los datos** (automático y manual) y sobre el momento concreto desde el cual los datos de evaluación están debidamente verificados y validados. Asimismo, esta página debería incorporar información precisa sobre los episodios puntuales en los que puedan originarse **problemas de funcionamiento y calibración de los equipos de medición** que, en algunas circunstancias, pueden llevar a invalidar los datos obtenidos.

En su respuesta, el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial nos ha comunicado una serie de cambios realizados en la información medioambiental ofrecida en la web. En el apartado de funcionamiento de la red de control de calidad del aire se viene señalando que: “Una vez que se reciben se realiza una validación automática con el software de explotación de datos que tiene la Red y se publican en esta página web. Posteriormente estos datos son verificados manualmente por un técnico cualificado”. En todo caso, puntualiza que “a la vista de su sugerencia, se ha modificado el contenido de este aviso para clarificar el momento concreto de verificación y validación final, y así mejorar la información medioambiental de los datos obtenidos en la Red de Vigilancia y Control de la Calidad del Aire.” Debemos dejar constancia de la **reducción del tiempo** (a menos de 10 días) que transcurre actualmente **para la publicación de los datos en la web** tras la validación manual.

En relación con los episodios puntuales de los equipos de medición, el Departamento menciona que se va a ampliar la información: “Ante la sugerencia que realiza esa institución, de aquí en adelante al tener conocimiento de algún tipo de avería en los equipos se publicará siempre dicho aviso para mejorar la información transmitida a la población sobre el funcionamiento de la Red de Calidad del Aire.”

Entendemos que con esa contestación se da una **respuesta positiva a la sugerencia formulada por el Ararteko**, que recogía la propuesta de un ciudadano sobre la mejora de la información de los datos de las cabinas de medición.



## LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ACOGIDOS EN EUSKADI

El interés por la situación del acogimiento familiar en Euskadi ha sido una constante en el Ararteko, habiendo sido abordado en varias ocasiones. Entre otras, en el informe extraordinario *Infancias vulnerables* y a través de algunas quejas. Muchas de ellas, más allá de referirse a situaciones concretas, referencian características de aplicación general por lo que el Ararteko ha elaborado esta recomendación dirigida a los Departamentos de Acción o Bienestar Social de las tres diputaciones y al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

En ella recordamos que **el acogimiento familiar es el recurso más apropiado para la crianza de niños, niñas y adolescentes que no pueden crecer con su propia familia** y su carácter preferente y prioritario es reconocido tanto en la Convención sobre los Derechos del Niño como en la normativa vasca de aplicación. La realidad que se puede apreciar, sin embargo, no se corresponde con este carácter preferente, por lo que sería exigible una **apuesta más decidida y sin demoras por el acogimiento familiar**, en línea con los países europeos referentes en protección de niños y niñas. Los derechos de estos menores, de igual manera que los de las familias biológicas y acogedoras, quedarían mejor garantizados con una **regulación específica del acogimiento familiar**. El derecho a ser escuchado y a que su opinión sea tenida en cuenta tiene una particular importancia en el seguimiento del acogimiento y en la garantía de que sus necesidades y derechos son adecuadamente atendidos. Las **familias acogedoras**, mayoritariamente voluntarias en la actualidad, han de ser, también, objeto de cuidado porque son **parte fundamental en la provisión de contextos estables y seguros para los niños y niñas desprotegidos**.

Por último, teniendo en cuenta la **especial vulnerabilidad del momento de la emancipación**, es imprescindible contar con una preparación previa y con acompañamiento una vez emancipados, tanto si continúan viviendo con la familia acogedora como si no lo hacen.



## AMPLIACIÓN DE LAS AYUDAS PÚBLICAS A PERSONAS DESEMPLEADAS PARA EL APRENDIZAJE DEL EUSKERA, GARANTIZANDO EL ACCESO A LAS MISMAS EN CONDICIONES DE IGUALDAD

Hemos constatado que más allá del valor comunicativo, cultural e identitario del euskera en nuestra sociedad, su conocimiento viene suponiendo, cada vez más, un factor de cualificación añadido, por lo que es necesario promover su aprendizaje también para las personas desempleadas. Esta capacitación no la realiza Lanbide, sino los respectivos ayuntamientos de la CAPV, al ser las entidades que gestionan las ayudas públicas destinadas a tal fin, dándose la circunstancia de que ni en todos los ayuntamientos existen programas para ello, ni entre los que sí los tienen, se aprecia homogeneidad. En consecuencia, las administraciones públicas vascas afectadas, además de promover medidas que potencien la empleabilidad de las personas, aquellas que adopten deben respetar el principio de igualdad de la ciudadanía, con independencia del municipio en el que residan.

Por ello, recomendamos al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco que trabaje, conjuntamente con la Administración local y Lanbide, con el fin de **promover y ampliar las ayudas públicas a personas desempleadas para el aprendizaje del euskera**, garantizando el acceso a las mismas en condiciones de igualdad.



## LA OBLIGADA CONSIDERACIÓN AL INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y, EN ESPECIAL, EN EL SISTEMA DE GARANTÍA DE INGRESOS

La institución del Ararteko tramita un número importante de quejas que afectan a unidades de convivencia con niños y niñas que han solicitado las prestaciones económicas de Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) a Lanbide. Los motivos de las quejas tienen que ver, principalmente, con la denegación de las prestaciones, la suspensión y la extinción de las mismas.

Un hecho preocupante teniendo en cuenta los datos existentes sobre la pobreza infantil y las consecuencias que implica en su formación y desarrollo personal, así como por su impacto social como generación futura que va a tomar el relevo social.

Por ello, recomendamos al Departamento de Empleo y Políticas Sociales:

- Que en las decisiones relativas a la suspensión y extinción de las prestaciones de RGI y PCV, cuando hay un niño o niña en la unidad de convivencia, se evalúe el **interés superior del menor**, este interés constituya la **consideración primordial** y se pondere respecto a los incumplimientos de obligaciones por parte de los miembros de la unidad de convivencia (sus padres o tutores principalmente) beneficiarios de las prestaciones.
- Que en las resoluciones que afecten a unidades de convivencia en las que hay niños y niñas, cuando se acuerde la suspensión y extinción de las prestaciones, **se expliquen y justifiquen las repercusiones en los derechos y en el desarrollo del niño o niña.**
- Que si se detectan otras dificultades en la situación del niño o niña que pueden afectar a sus derechos o al desarrollo del niño o niña, **se ponga en conocimiento de los servicios sociales municipales de cara a la valoración de la conveniencia de una intervención socio-educativa.**

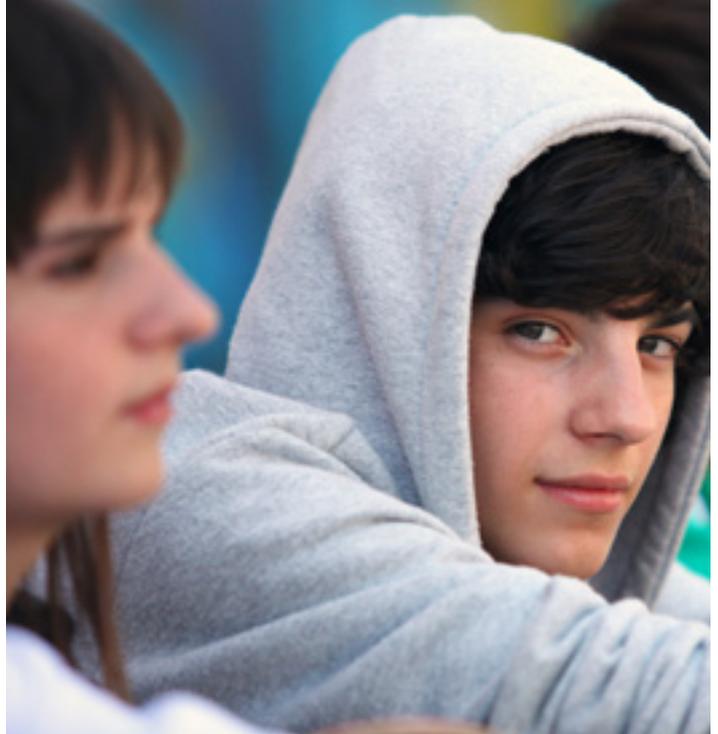


## 67 ANIVERSARIO DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Con ocasión del aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Ararteko invitó al **presidente del Comité de Derechos Humanos de la ONU, D. Fabián O. Salvioli** a venir a Euskadi.

El profesor Salvioli, doctor en Ciencias Jurídicas, magister en Relaciones Internacionales y titular de la Cátedra de Derecho Internacional Público en la Universidad Nacional de La Plata, forma parte, desde 2009, del Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, un órgano compuesto por dieciocho expertos de todo el mundo en materia de derechos humanos y del cual es, actualmente, presidente. La función de este comité es supervisar la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, un tratado multilateral adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, que reconoce derechos civiles y políticos y establece mecanismos para su protección y garantía.

Salvioli, impartió una conferencia titulada *“El Comité de derechos humanos: Control de la aplicación del Pacto Internacional de derechos civiles y políticos. Especial referencia a las reclamaciones contra España”*, en un acto organizado por el Ararteko en colaboración con el Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia.



## JORNADA “NUEVAS LEYES PARA LA PROTECCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: PRINCIPALES MODIFICACIONES”

En noviembre el Ararteko organizó esta jornada para acercar a todas las personas implicadas en la atención a los niños, niñas y adolescentes los **cambios normativos** producidos en el marco regulador de la protección a niños, niñas y adolescentes en el territorio estatal.

Una modificación legislativa largamente esperada que, además, recoge cuestiones como el **interés superior del menor**, el derecho a ser escuchado y que sus opiniones sean tenidas en cuenta y, en general, una mayor garantía en el ejercicio efectivo de sus derechos, cuestiones todas proclamadas por la **Convención sobre los Derechos del Niño**. Ahora nos toca reflexionar sobre la mejora de los servicios sociales que atienden a la infancia y la adolescencia en desprotección, tanto referido al marco regulador vasco, como a la gestión de los servicios y programas.

Tras la inauguración de la jornada, la responsable de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko Elena Ayarza explicó los cambios más relevantes en la ley. Seguidamente, en una mesa redonda, se realizó una valoración de la nueva normativa e **impacto en el sistema** de atención a niños, niñas y adolescentes en desprotección **en Euskadi**.

Asistieron al encuentro técnicos de los servicios de infancia de las distintas administraciones, trabajadores sociales y, en general, personas que trabajan en distintos ámbitos relacionados con el sistema de protección a la infancia y la adolescencia.

## JORNADA “LAS MUJERES EN PRISIÓN, DIFICULTADES AÑADIDAS”

Con ocasión de la conmemoración del **día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer**, el Ararteko, en colaboración con el Parlamento Vasco, celebró una jornada titulada “*Las mujeres en prisión, dificultades añadidas*”.

Un encuentro con el que se ha querido **contribuir a la sensibilización** sobre una realidad menos conocida: la situación de las mujeres presas y sus dificultades como mujeres y como madres durante su estancia en prisión, lugares en los que las mujeres aún disponen de menos recursos para la visualización de su situación y su empoderamiento real.

En este encuentro, **Isabelle Rome**, magistrada en la Corte de Apelación de Versailles y autora del libro *Dans une prison de femmes*, dio a conocer las conclusiones de su trabajo.

Posteriormente, en una mesa redonda, Ruth Alonso, magistrada juez de Vigilancia Penitenciaria de Bilbao, Juan Calparsoro, fiscal superior del País Vasco y Estíbaliz de Miguel, investigadora y coordinadora de la red “Sin rejas” debatieron sobre la situación de las mujeres presas en Euskadi.



## ENCUENTRO DE LA REGIÓN EUROPEA DE LA RED DE DEFENSORÍAS DE LA MUJER DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO)

*La violencia de género: una lacra que no cesa. Análisis de la situación y de las medidas emprendidas por los poderes públicos*

Representantes de las defensorías del pueblo del Estado español, Andorra y Portugal se reunieron en Vitoria-Gasteiz para analizar la situación y las medidas emprendidas por los poderes públicos en materia de violencia de género.

La jornada de trabajo comenzó con el análisis de los datos estadísticos correspondientes a los diferentes territorios, así como las principales carencias detectadas y las buenas prácticas en las respuestas de los poderes públicos.

Posteriormente, se celebró una mesa redonda con la participación de Ana Alberdi, secretaria general de Emakunde, Miren Ortubay, profesora de Derecho Penal de la UPV y miembro del Fórum Feminista María de Maeztu, Eva Silván, representante del País Vasco de Save the Children y María José Barbarín Urquiaga, magistrada de la Sección Primera de la Audiencia de Gipuzkoa (sección especializada en violencia contra la mujer) y miembro del Comité de Expertos del Observatorio de Violencia de Género del Consejo General del Poder Judicial.

Finalizado el debate Julia Hernández, adjunta al ararteko y coordinadora de la Región Europea de la Red de Defensorías de la Mujer en la FIO presentó las conclusiones de las jornadas y una declaración de las defensorías.

## LAS URGENCIAS HOSPITALARIAS EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD: DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS PACIENTES

Los defensores autonómicos y la defensora del pueblo de España presentaron un estudio, realizado de forma conjunta, sobre la **realidad de los servicios de urgencias hospitalarios** en el Estado y el **impacto** de su funcionamiento **sobre los derechos fundamentales**.

El estudio fue planteado con tres objetivos:

- Identificar los derechos y garantías de la asistencia sanitaria de urgencias y sus estándares de aplicación.
- Analizar cómo se asiste en estos servicios a las personas que están en situación más vulnerable.
- Estudiar las reclamaciones y sugerencias de los pacientes, para utilizarlas como barómetro del servicio y como herramienta para su mejora.

El documento recoge **cuarenta conclusiones** sobre los medios materiales disponibles, los recursos humanos, los derechos de los pacientes, la atención a colectivos vulnerables o la calidad como exigencia y garantía del servicio.

## COMUNICADO CONJUNTO DE DEFENSORES DEL PUEBLO ANTE LA CRISIS DE REFUGIADOS EN EUROPA

Desde hace tiempo, Europa es testigo directo del drama que supone la guerra, el hambre, la intolerancia y la insolidaridad. Padecimientos que se visualizan en las personas que tratan desesperadamente de alcanzar nuestras fronteras y en los cuerpos inertes de aquellos cuyas esperanzas se quedaron por el camino.

Esta situación se ha visto empeorada con el estallido de diversos conflictos bélicos, que han venido a provocar la que ya se identifica como la mayor crisis de refugiados vivida por Europa desde la II Guerra Mundial.

En este contexto, y ante este **atentado contra los derechos humanos** de cientos de miles de personas, la Defensora del Pueblo y los nueve defensores autonómicos expresaron su solidaridad y compromiso con estos colectivos, a la vez que suscribían, plenamente, la **Declaración del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados sobre la crisis de refugiados de Europa**

Realizaron, también, un llamamiento al Gobierno de España, a los gobiernos de las comunidades autónomas y a las entidades locales para que asuman el **compromiso y solidaridad** para acoger, con plena garantía, a las personas que huyen de la guerra y de la intolerancia. Les piden, también, que insten a las instituciones internacionales y europeas, así como a otros Estados, el desarrollo inmediato de políticas comunes que contribuyan a solventar los problemas que se suscitan en los Estados de origen de las personas refugiadas, causantes de la crisis migratoria.





## PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS ESFERAS SOCIAL Y PÚBLICA A TRAVÉS DE LAS TIC EN EUSKADI

En el marco de las acciones de **seguimiento de la aplicación de las recomendaciones** recogidas, en 2012, en el informe extraordinario *E-inclusión y la participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi*, el Ararteko ha recopilado información y documentación sobre las iniciativas adoptadas por las Administraciones Públicas vascas, relacionadas con:

- Actuaciones para **facilitar la accesibilidad** a los servicios y contenidos en sus web institucionales.
- Iniciativas para la promoción del derecho a la **multicanalidad**.
- **Aplicaciones desarrolladas** para su uso desde dispositivos móviles, especialmente aquellas dirigidas a personas mayores y a personas con diversidad funcional.
- Iniciativas de **participación ciudadana** e impulso de la transparencia a través de las TIC.

De esta forma, se pretende constatar el grado en el que las Administraciones Públicas vascas han evolucionado en esta materia en los últimos dos años, así como el nivel de compromiso a la hora de asumir nuestras recomendaciones.

### Conclusiones:

El análisis ha puesto de manifiesto una evolución, tanto en la parte de la ciudadanía como en la de las Administraciones Públicas vascas, que confirman hechos como:

- Que las **brechas digitales se van reduciendo** poco a poco, especialmente las relacionadas con el género y la edad.
- Que otras como **las vinculadas a la actividad laboral** (empleados/desempleados) y el tipo de familia (familia con hijos/familias sin hijos/personas que viven solas) en cambio, **persisten** y siguen manifestando unas claras desigualdades en el uso de Internet.
- Que en el lado de las **Administraciones**, en algunos aspectos, **han hecho los “deberes”** y han puesto los medios, modos y maneras para intentar facilitar al máximo la participación y la inclusión digital de la ciudadanía.
- Estos “deberes” incluyen **grandes avances en el marco regulador y estratégico**, como es el caso, por ejemplo, del Libro Blanco de la Democracia y la Participación ciudadana de Euskadi y el Proyecto de Ley de la Administración Pública vasca. Dos importantes hitos que suponen un avance más en el asentamiento de las bases del fomento de un nuevo rol de la ciudadanía en la vida política y en la configuración de su entorno.
- Sin embargo, **volvemos a presentar un conjunto de recomendaciones** que, tras esta revisión evolutiva, siguen estando vigentes y necesitan ser revisadas y valoradas por las Administraciones.

# La oficina de la infancia y la adolescencia

La Oficina de la Infancia y la Adolescencia trabaja sobre aquellas cuestiones que afectan a niños, niñas y adolescentes. Este año, en casi 1 de cada 4 expedientes abiertos en la institución del Ararteko hay afectadas personas menores, cuyos derechos se han visto de alguna manera amenazados.

**1** **Derecho a la vida y la supervivencia:** cerca de la mitad de los casos en los que hay menores afectados tienen que ver con situaciones de precariedad económica grave. Las distintas actuaciones realizadas a lo largo del año han remarcado algunos de elementos trasladados por la Comisión Europea en su Recomendación *Invertir en la infancia: romper el ciclo de las desventajas*. Hablamos de invertir porque, si no hacemos nada, la pobreza se transmite entre generaciones, perpetuando las situaciones de desventaja. Abordar la pobreza infantil tiene beneficios a largo plazo para la infancia, la economía y la sociedad en su conjunto. La prevención más eficaz, en todo caso, se logra mediante **estrategias integradas**, una de las cuales tiene que ver con el acceso de las familias a los recursos adecuados. Esto, a su vez, requiere apoyar la participación de los padres y madres en el mercado laboral, a la vez que **proporcionar un nivel de vida adecuado**, mediante una combinación óptima de prestaciones.

**2** **Derecho a la educación:** las demandas siguen versando sobre cuestiones similares a años anteriores: **criterios de admisión** en los supuestos de insuficiencia de plazas; dudas sobre la falta de apoyos suficientes en los casos de **necesidades educativas especiales**; demoras y denegaciones de **becas** y ayudas al estudio; etc. Situación novedosa es la que enfrentan determinados jóvenes mayores de 17 años sin estudios secundarios acreditados, debido a la desaparición de los programas de cualificación profesional inicial (PCPI) y los programas de formación transitoria integrada tras la puesta en marcha de la nueva Formación Profesional Básica. También novedoso es la aprobación del decreto regulador del **transporte escolar**, que habrá de demostrar su eficacia para solventar las dificultades constatadas en años anteriores en ciertos enclaves rurales, con alumnado con necesidades educativas especiales o con alumnado transitoriamente desplazado. La tramitación de las quejas relacionadas con la **convivencia escolar**, por último, nos lleva a concluir una vez más en la capital importancia de la comunicación con las familias.

**3** Las quejas 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. Junto a esta deman-

da, que en un alto porcentaje ya han canalizado vía judicial, se suelen trasladar otras cuestiones relacionadas con el proceso de valoración, la comunicación e información, sobre las que sí intervenimos y en las que no se han detectado, de manera generalizable, actuaciones incorrectas por parte de la administración.

En otro orden de cosas, reconocido ya el estatuto de víctima de los **niños y niñas expuestos a la violencia de género en la profunda modificación legislativa del sistema de protección aprobada en julio, continuamos trabajando en el análisis y la elaboración de propuestas para la detección y abordaje de sus necesidades.**

**4** Sobre el **derecho a una familia protectora**, volvemos a recordar que actuar en materia de familias no sólo significa llevar a cabo políticas de ayudas públicas o subvenciones, sino que resulta necesario cuestionar un modelo que cada vez se hace más insostenible para la vida de las personas y que tiene un impacto evidente en la demografía de nuestras sociedades y en el deterioro de nuestra calidad de vida. La apuesta por la conciliación debe distinguirse por su carácter transversal e impregnar todo nuestro sistema económico y político de un nuevo discurso de racionalización de los tiempos, de revalorización del cuidado, que sitúe a las personas y no a la producción en el centro de nuestra atención.

**5** Las quejas sobre las políticas públicas que han de **garantizar el derecho a la salud** de niños, niñas y adolescentes se caracterizan por su gran diversidad temática. En cuanto a la **salud mental infanto-juvenil**, sólo podemos este año indicar que no existen grandes novedades respecto a los recursos activados para su atención, elemento principal de las demandas ciudadanas. Continuamos, sin embargo, recibiendo consultas sobre situaciones de gran dramatismo, en las que las familias de niños, niñas y adolescentes con problemas de salud mental buscan asesoramiento, orientación y, en definitiva, ayuda.

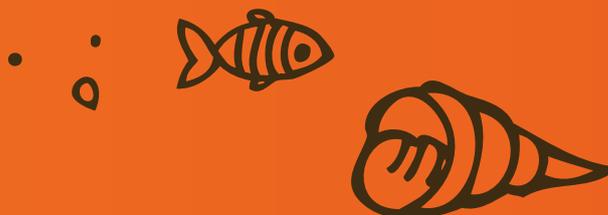
**6** En el ámbito de la **administración de justicia**, las quejas recibidas giran en torno a dos aspectos: la atención y el empoderamiento que precisan, en los procesos de mediación, los y las jóvenes que son víctimas de otros menores; la información a los progenitores y la escucha a los niños y niñas infractores menores de 14 años.

**7** En lo tocante al **derecho al juego, el descanso y las actividades de ocio y recreativas**, las dificultades que han encontrado adolescentes nacidos en el extranjero para la obtención de licencia federativa de fútbol y los problemas en/con lonjas juveniles resultan lo más representativo en 2015.



8 Existen demandas de familias de **menores trans**, o con comportamientos de género no normativos, para adaptar mejor el marco de atención pública a estos menores y a sus familias, en cuanto a la atención sanitaria y psicológica, así como al ámbito educativo. Por otro lado, venimos constatando que, en el ámbito de la **infancia y adolescencia LGBTI**, existe todavía una carencia notable del sistema educativo para integrar, visibilizar y promover el pleno respeto a los derechos a la diversidad afectivo-sexual y de género. Es imprescindible, por ello, un trabajo conjunto con las instituciones educativas vascas dirigido a crear herramientas que aseguren que la escuela sea un lugar seguro para niños y niñas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género, donde puedan desarrollarse íntegramente como personas.

Para concluir y de manera incansable un año tras otro, recordamos el paradigma fundamental de la **Convención sobre los Derechos del Niño de 1989** y hacemos presente una vez más su estatus de sujeto de derechos. Desde aquí, volvemos a reclamar cauces de participación reales y estables, tiempos destinados a escuchar a los niños, niñas y adolescentes, mecanismos adecuados, metodologías atractivas, etc. que garanticen la participación de las personas menores de edad en los diferentes ámbitos de afición de sus vidas.



# PUBLICACIONES

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



- **El Estado social y la vida digna**. Recopilación de las ponencias de la jornada sobre el estado social y la vida digna celebrada en 2014 en colaboración con la EHU-UPV. En el encuentro se abordaron derechos concretos: los derechos laborales, el derecho a la salud, los derechos y prestaciones asociados al derecho a la promoción de la autonomía personal, el derecho a la vivienda, los derechos de la población migrante y el derecho a vivir en espacios socio-urbanos dignos junto con el derecho a la participación ciudadana.



- **Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos**. Publicación de las ponencias y materiales de las XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo- XXXIII Cursos de Verano celebradas en septiembre. Consideramos importante analizar las políticas públicas desde la perspectiva de las necesidades de las familias, necesidades que tienen nuevos perfiles en el marco de una sociedad y de una realidad laboral que está cambiando a marchas forzadas.



## EL ARARTEKO SE INTEGRA EN Q-EPEA

La institución del Ararteko se ha sumado a Q-EPEA, la red de entidades públicas del País Vasco comprometidas con la excelencia en la gestión. En 2002, con la colaboración de **EUSKALIT**, Fundación Vasca para la Excelencia, comenzó sus actividades conjuntas para compartir y difundir buenas prácticas de gestión, intercambiar documentaciones de trabajo de forma abierta, invitar a otras organizaciones públicas y privadas para compartir experiencias y organizar de forma conjunta actos públicos de difusión. Hay un nexo común entre todas las organizaciones que la integran: **el deseo por mejorar la gestión de las propias organizaciones**.

## XXX JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO

Los defensores y defensoras del pueblo se reunieron en Santander y analizaron cuestiones relacionadas con la **vivienda pública** como el derecho a la vivienda en el régimen constitucional español, las viviendas públicas vacías o el derecho a una vivienda adecuada. Además, estudiaron las conclusiones de los talleres preparatorios que se celebraron a lo largo del año para extraer, finalmente, unas reflexiones y propuestas que dirigirán a los poderes públicos.

En su intervención, la ararteko en funciones Julia Hernández se refirió al derecho a la vivienda como un **derecho subjetivo y fundamental** para el desarrollo del resto de derechos como la salud, la educación, etc. Destacó la relevancia de una adecuada política de vivienda pública para el desarrollo de una vida digna y la necesidad de que los poderes públicos tomen medidas más enérgicas para garantizar el **derecho al disfrute de una vivienda digna**.



## LOS Y LAS JÓVENES VASCOS PARA EL EJERCICIO EFECTIVO DE SUS DERECHOS DE CIUDADANÍA

Dentro de los XXXIV Cursos de Verano de la UPV, el Ararteko celebró una jornada titulada ***Dificultades de los y las jóvenes vascos para el ejercicio efectivo de sus derechos de ciudadanía, especialmente los ligados a la construcción de su proyecto de vida autónoma.***

El ararteko Manuel Lezertua y la vicerrectora del Campus de Gipuzkoa Ana Arrieta inauguraron este curso en el que participaron, entre otros, los catedráticos Juan Pablo Landa Zapirain y Joan Subirats.

El desarrollo integral de las personas requiere disponer de la posibilidad de construir y disfrutar de una vida digna. La crisis social y económica, en la medida en que ha afectado de forma dramática al derecho al trabajo, está limitando de forma grave el proyecto de vida autónoma que todas las personas deberían poder alcanzar. Esta situación está afectando a todas las capas de nuestra sociedad, pero se manifiesta de forma más evidente en el caso de los y las jóvenes

A través de la jornada se pretendía realizar una **radiografía de la situación actual** y el desfase entre la previsión constitucional y la situación real de los y las jóvenes en Euskadi. Para ello se analizó el papel del trabajo como elemento de integración social y de acceso a la autonomía personal, las iniciativas de la administración vasca y, lo que consideramos más importante, el retrato de la vida de nuestros jóvenes en primera persona y a través de los testimonios de representantes de organizaciones en las que participan.



## NOesNO. ¡VIVE LA FIESTA CON RESPETO!

El alcohol y el desenfreno son protagonistas habituales de las fiestas. Una mezcla que no siempre acaba bien y con unas consecuencias que, en muchas ocasiones, sufren las mujeres. Con el objetivo de hacer un llamamiento a la reflexión y a la implicación de todas las personas, en verano, con motivo de la celebración de las fiestas en la mayoría de nuestros pueblos y ciudades, el Ararteko editó y repartió unas pegatinas con el lema “NOesNO. ¡Vive la fiesta con respeto!”.



# #NOesNO

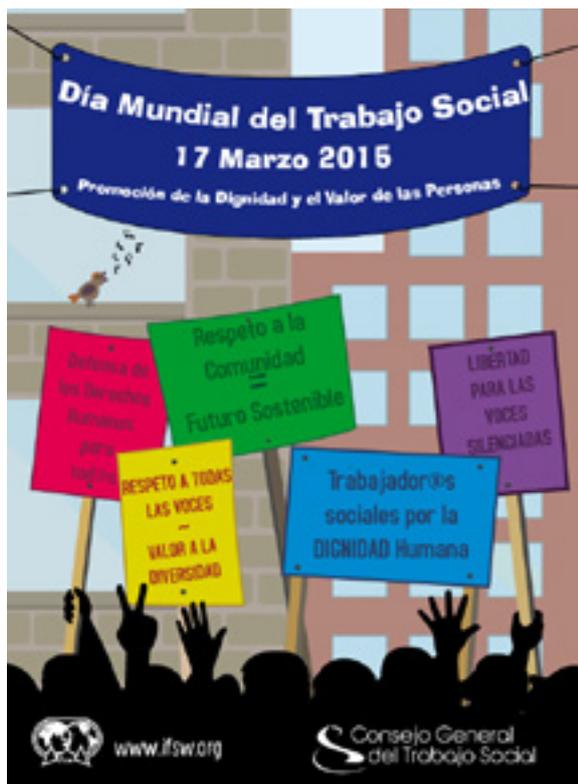
¡Vive la fiesta con respeto!

- Iñigo Lamarca participó en Madrid en el **XIII Congreso Estatal de AMPGYL**, la Asociación de madres y padres de gays, lesbianas, bisexuales y transexuales, con una intervención en la mesa redonda sobre “Derecho a la educación e intolerancia por género”. En este congreso de AMPGYL se debatieron y analizaron las razones que convierten las aulas en un espacio de sufrimiento y maltrato para multitud de niños, niñas y adolescentes.



- También en marzo, Lamarca participó en el Parlamento Vasco en el acto institucional de celebración del **70 aniversario de la fundación de la UNESCO** (1945-2015), en el que se presentó la Red UNESCO del País Vasco.
- Además, participó en Madrid en la **Jornada de Seguimiento de la Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño**, organizada por la Plataforma de Infancia. Junto con la defensora del pueblo de España, intervino en un debate sobre el papel de las defensorías como garantes de dichos derechos, dando a conocer su visión de las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico. Se trata de un encuentro destinado a explicar el proceso de seguimiento de la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño en España, como marco de trabajo desde donde se protegen, promueven y defienden los derechos de niños, niñas y adolescentes, con el trabajo conjunto de entidades sociales.

- Bajo el lema “Promover la dignidad y el valor de las personas” el 17 de marzo se celebró el Día Mundial del Trabajo Social. Coincidiendo con esta efeméride, el Ararteko y las presidentas de los colegios profesionales de trabajo social de Euskadi hicieron pública una **declaración conjunta** en la que concluyen que, siendo los **servicios sociales de base claves** en la atención a las necesidades de las personas y en la detección y abordaje de situaciones de vulnerabilidad hay, sin embargo, una importante distancia entre el papel que la Ley de Servicios Sociales les otorga y las funciones que están pudiendo desempeñar, siendo la brecha más manifiesta en el contexto actual de crisis.



- La ararteko en funciones, Julia Hernández, asistió en mayo en Vitoria-Gasteiz a la inauguración del **XI Congreso Nacional de la Abogacía**, que se celebró bajo el lema “Por una sociedad más justa. 100 años de Congresos de la Abogacía”. Un encuentro inaugurado por el Rey Felipe VI y al que asistieron cerca de 1.200 abogados y abogadas de todo el Estado y más de 70 ponentes. La institución del Ararteko destacó el valor de la abogacía como pieza fundamental de la Administración de Justicia y del Estado de Derecho, así como la relevancia de su función en la defensa de las personas y colectivos más vulnerables.
- La coordinadora de personas con discapacidad física y/u orgánica de Bizkaia (FEKOOR) celebró en Bilbao un seminario técnico sobre **Diseño para todas las personas en clave de desarrollo social**. Julia Hernández asistió a esta jornada en la que reflexionó sobre los nuevos enfoques en el modelo de apoyo a las personas con discapacidad, para que puedan participar activamente en la vida de la comunidad, en

condiciones de igualdad de oportunidades y de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

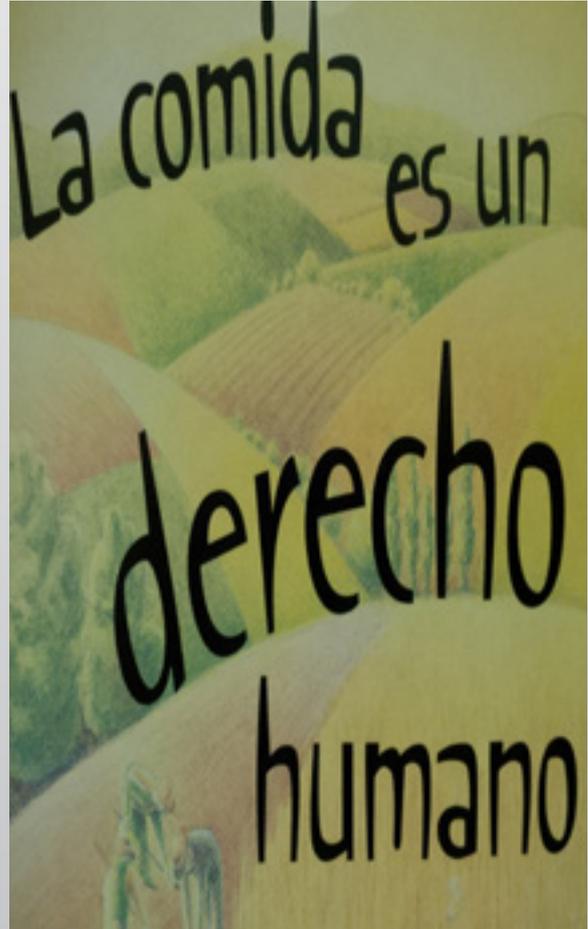
- Con motivo de la celebración del 30 aniversario de Proyecto Hombre, Donostia acogió una jornada sobre salud mental bajo el título **Del mito de la “enfermedad mental” a la patología como oportunidad**, a la que asistió la ararteko en funciones, Julia Hernández. Varios expertos hablaron sobre la importancia de la colaboración familiar en el tratamiento de la patología mental grave, mostraron diversas experiencias en la intervención con personas enfermas y valoraron la eficacia de las mismas.
- La ararteko en funciones participó en la **III Semana Multicultural** organizada por el colegio Sasoeta-Zumaburu de Lasarte-Oria, cuyo objetivo es dar a conocer las diferentes culturas y orígenes que hay en el municipio para conseguir una mejor integración y convivencia. Participaron, entre otros, la activista de derechos humanos Tarana Karim y el delegado del Frente Polisario en Euskadi Brahim Ahmed.



- Julia Hernández asistió al acto de entrega de los **XI Premios Solidarios ONCE Euskadi**, donde entregó el Premio Empresa de la Economía Social. Estos Premios son un reconocimiento a aquellas personas, entidades o instituciones que realizan una labor solidaria en su entorno de influencia, procurando la inclusión social de todos los ciudadanos, la normalización y la autonomía personal, la accesibilidad universal, la vida independiente.
- La ararteko en funciones asistió en julio a la **Jornada sobre psiquiatría legal Hospital Aita Menni** celebrada en Donostia-San Sebastián, una iniciativa que potencia el trabajo conjunto entre los ámbitos sanitario y judicial en la atención a las personas con problemas psiquiátricos que entran en contacto con el sistema de justicia, tanto en su vertiente civil como penal y, especialmente, en la justicia juvenil y en el ámbito penitenciario.
- Santiago de Compostela acogió en septiembre las **XXII Jornadas de la Asociación Española de Letrados de Parlamentos**, donde varios expertos debatieron sobre “El parlamento y el defensor del pueblo”. En su desarrollo, se celebró una mesa redonda titulada “El defensor del Pueblo ante los retos de futuro”, en la que participó la ararteko en funciones Julia Hernández.

- Julia Hernández asistió en octubre a los actos organizados en Gernika en **homenaje a los gudaris del Batallón Gernika**, unos hombres que hace 70 años ayudaron a liberar Francia de los nazis en el Medoc, en la batalla de Pointe Grave.
- En Donostia se celebraron las **II Jornadas de corresponsabilidad parental**, organizadas por Kidetza, la Federación de Euskadi de madres y padres separados. La ararteko en funciones se refirió en su intervención al interés superior del menor y a la igualdad real y efectiva, como los ejes vertebradores de la corresponsabilidad parental.
- El 19 de octubre, día de la reincorporación a sus funciones del ararteko Manuel Lezertua, se celebró en Bilbao la **apertura del año judicial**. Un acto, celebrado en la sede Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, al que acudieron el ararteko y las máximas autoridades judiciales e institucionales de Euskadi.
- La Fundación Sabino Arana organizó en Bilbao un debate sobre **"Derecho europeo y derechos fundamentales"**. Participaron el ararteko, jueces, magistrados, fiscales, abogados penalistas, políticos y académicos, con el objeto de reflexionar en torno al papel del Derecho penal o a cómo debería orientarse la política penal y penitenciaria ante el fin de ETA.
- La Fundación Fernando Buesa Blanco Fundazioa y el Instituto de Historia Social Valentín de Foronda celebraron los días 29 y 30 de octubre en Vitoria-Gasteiz, el **XIII Seminario Fernando Buesa**. En este seminario, al que asistió el ararteko Manuel Lezertua, participaron el excomisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa Álvaro Gil Robles, el sociólogo y profesor de la UPV Imanol Zubero, el catedrático de Derecho Constitucional de la UPV Alberto López Basaguren y la directora del Centro de Investigación por la Paz María Oianguren.
- El Instituto de la Memoria *Gogora*, creado para coordinar las políticas públicas de la memoria, fue presentado el día 10 de noviembre en su sede de Bilbao, coincidiendo con la celebración del **Día de la Memoria**, ante representantes institucionales, partidos políticos, asociaciones de víctimas del terrorismo y agentes culturales y sociales. En el acto, presidido por el lehendakari, estuvo presente el ararteko Manuel Lezertua. Previamente, también en el parlamento vasco se celebró un acto que tuvo lugar junto a la escultura "Brújula de medianoche".

- Bilbao acogió en noviembre un **Congreso sobre pobreza alimentaria** organizado por el grupo Urban Elika, grupo de investigación multidisciplinar de la Universidad del País Vasco dedicado a los estudios sobre sociedad y alimentación. El ararteko destacó en su intervención que, *"con el trascurso del tiempo, ha aumentado significativamente la conciencia acerca de la necesidad de cambiar la manera de utilizar los recursos, en especial, en razón de la percepción, cada día más aguda, de los efectos del cambio climático"*.



- El ararteko asistió en noviembre a las **Jornadas** organizadas por **Covite**, bajo el título "Radicalización violenta, de la lucha contra ETA a la prevención del terrorismo yihadista", en el curso de las cuales se celebró una mesa redonda sobre "La lucha policial contra el terrorismo del siglo XXI".



## EL ARARTEKO SE ADHIERE A LA DECLARACIÓN INSTITUCIONAL DEL DÍA INTERNACIONAL DEL EUSKARA

El 3 de diciembre, Día Internacional del Euskera, se celebró en el Parlamento Vasco bajo el lema 'Euskara Plazan!', con la finalidad de reivindicar la presencia viva de nuestra lengua. En el acto, presidido por la presidenta de la Cámara Vasca y el presidente de Euskaltzaindia y en el que también estuvo presente el ararteko, se rindió homenaje al lingüista y miembro de la Academia de la Lengua Vasca Koldo Mitxelena, con ocasión del centenario de su nacimiento.

*“El Día Internacional del Euskera es un gran motivo de celebración, tanto para las personas vascohablantes de Euskal Herria y de todo el mundo, como para todas aquellas partidarias de fomentar y apoyar la pluralidad lingüística en cualquier punto del planeta, al fin y al cabo, los verdaderos protagonistas de una lengua son sus protagonistas”.*

Así comienza la declaración, suscrita por varias instituciones y a la que también se adhirió el Ararteko. En el texto se homenajea, expresamente, a los euskaldunberri porque *“son un ejemplo, tanto para las personas vascohablantes como para quienes no lo son, y suponen una garantía para la supervivencia de la lengua vasca, porque gracias a esas personas se multiplican las oportunidades de las que disponemos para comunicarnos en euskera”.*



## 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 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.

**Euskara  
plazan!**

# ¿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 DEL  
INFORME  
ANUAL 2015:

