

aRaRteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Resumen del

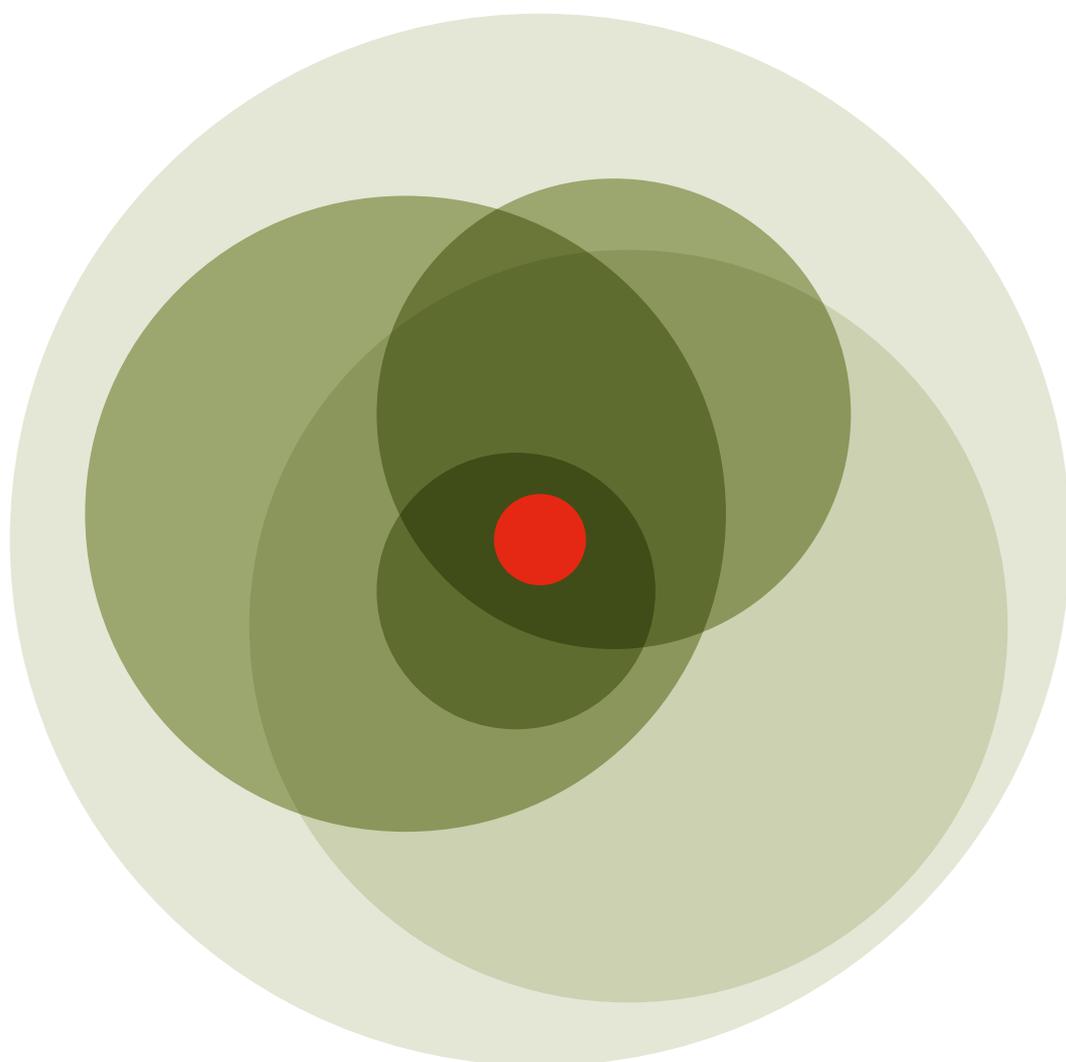
**Informe anual
al Parlamento Vasco 2016**

Nº 19

www.ararteko.eus

SUMARIO

00. PRESENTACIÓN	p. 02
01. ACTIVIDAD DEL ARARTEKO EN CIFRAS	p. 04
02. ACTUACIONES	p. 06
03. RECOMENDACIONES GENERALES	p. 14
04. INFORME EXTRAORDINARIO	p. 16
05. JORNADAS	p. 18
06. OFICINA DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA	p. 22
07. OTRAS ACTIVIDADES	p. 24
INFORMACIÓN DE INTERÉS	p. 30



ararteko



*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/>*

ARARTEKO | Diseño, maquetación e impresión: **Otzarreta Comunicación** | D.L. VI 84-2005 | ISSN 2255-4912



“

Una comunidad es democrática solo cuando la persona más humilde y débil puede disfrutar los derechos civiles, económicos y sociales que los más grandes y poderosos poseen. A. Philip Randolph.”

Nuestra institución y la actividad que hemos desarrollado en 2016 no ha sido ajena a la situación general, destacando el **incremento del número de actuaciones** relacionadas con la ciudadanía (10.958), determinando un incremento de la actividad del Ararteko en esta anualidad de casi un 23%. Y nuevamente nos hemos visto desbordados por las quejas y consultas presentadas por la ciudadanía.

Para constatar este incremento simplemente hemos de echar la vista atrás al año 2010, en el que se comenzaron a visibilizar los efectos más graves de la crisis, y constatar el incremento de quejas ciudadanas de un 70% debido, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Quiero llamar la atención sobre el **impacto positivo de nuestro trabajo**. El nivel de eficacia de la intervención del Ararteko se concreta en que la administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el 93% de los supuestos. Este impacto es fruto de un **diálogo franco y constructivo con las administraciones públicas**, que se traduce en cambios normativos y en políticas públicas.

Lamentablemente, 2016 también ha sido un año en el que la crisis económica se ha hecho notar con mayor intensidad, cargando sobre las espaldas de las personas y los colectivos más vulnerables. Y es precisamente en tiempos de crisis económica cuando la actualidad de los derechos económicos y sociales cobra su máximo significado.

Pero la crisis, ha puesto en evidencia, también, el **valor de la solidaridad y la dignidad y el deseo de justicia social**, materializado en múltiples iniciativas ciudadanas de apoyo.

Por ello, quiero aprovechar esta ocasión para reivindicar el **papel vertebrador de las organizaciones sociales**, por la trascendencia de su papel en favor de la inclusión, la cohesión, la equidad y la justicia sociales.

Asimismo, quiero subrayar la **encomiable tarea de muchas personas mayores**, ejemplo de civismo, justicia

equitativa, coraje y responsabilidad comunitaria. Nunca agradeceremos suficientemente su labor callada y constante.

El incremento de la violencia contra la mujer nos exige repensar el modo de reforzar la eficacia de las políticas públicas orientadas a lograr una transformación profunda de las mentalidades sociales, dominadas aún en muchos casos por valores patriarcales.

También los comportamientos individuales o colectivos que atacan al diferente, y las actitudes xenófobas nos devuelven a épocas que creíamos superadas y nos deben alertar de riesgos de involución democrática.

Nuevamente quiero **llamar la atención sobre la situación de cientos de miles de solicitantes de asilo y refugio en Europa**. La desesperante lentitud de los procedimientos de acogida y su escasa eficacia han generado un alto nivel de preocupación, frustración y rabia en gran parte de la población. La magnitud y la intensidad de esta crisis humanitaria, que tiene lugar ante nuestros ojos, no recibe la respuesta adecuada.

El fenómeno de la globalización y de una visión internacional, cobra especial relevancia en el ámbito de los derechos humanos. Por ello, he considerado necesario **incorporar una “visión internacional” a esta institución**, a través de la profundización en el análisis y estudio de la normativa internacional para su aplicación en nuestro trabajo y del reforzamiento de nuestras relaciones con otras instituciones de garantía de derechos en el ámbito internacional.

Finalmente, creo importante señalar que la salvaguarda y la mejora de los derechos humanos demandan la existencia de una **ciudadanía comprometida, exigente** y fuertemente imbuida de los valores democráticos de respeto y defensa de los derechos. Hago votos por que en Euskadi sigamos dando pasos decisivos en la buena dirección, que no es otra que la defensa de las personas y colectivos más vulnerables de nuestro País.

Manuel Lezertua Rodríguez
ARARTEKO

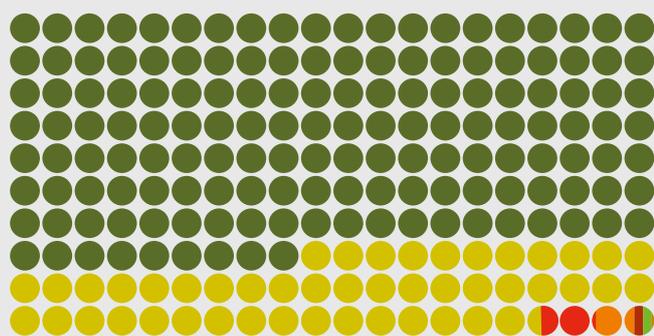
LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL ARARTEKO EN CIFRAS

A lo largo de 2016 se han atendido un total de **10.958 actuaciones**, de las cuales 8.171 corresponden a quejas. Se han realizado un total de **8.240 servicios** en las oficinas de atención directa: **2.598** han sido a través del **servicio telefónico** y **5.642** las **personas** que han acudido a alguna de las tres oficinas, demandando información y asesoramiento.

En 2016, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de **8.171 quejas** ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de **34 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 70%, debido a múltiples razones, pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Durante el año 2016, se han **resuelto 1.652 expedientes** de queja y se han dictado **1.299 resoluciones**. Analizando esas resoluciones en 538 casos existía alguna **actuación incorrecta** de la administración afectada, esto es, en cerca del **46%** de ellos, porcentaje ligeramente superior al del año anterior (43%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje cercano al 54% de los expedientes analizados.

Total de actuaciones del Ararteko en 2016



● Quejas	8.171
● Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	2.598
● Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	97
● Reuniones de trabajo con administraciones	78
● Visitas de inspección	5
● Jornadas abiertas al público	5
● Recomendaciones generales y estudios	4

TOTAL
10.958

Quejas planteadas al Ararteko en 2016



TOTAL
8.171

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **93%** 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 2016 ha sido de **69 días**.

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: 790** (frente a las 755 de 2015). El 96% de ellos 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).

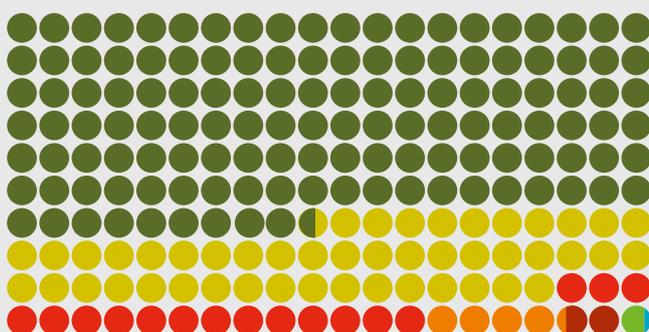
Otras áreas que presentan una elevada actividad son las de **educación, vivienda, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas o hacienda, personal de las administraciones públicas y seguridad**. De hecho, más del **53%** de los expedientes de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales**.

También las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2016. 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 2016 (cerca del 65%), y han descendido ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma (24%).

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	64,79%
● Administración local	23,65%
● Administración foral	8,17%
● Organismos públicos	2,17%
● Justicia	0,85%
● Administración del Estado	0,32%
● Administración del Estado	0,05%

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.

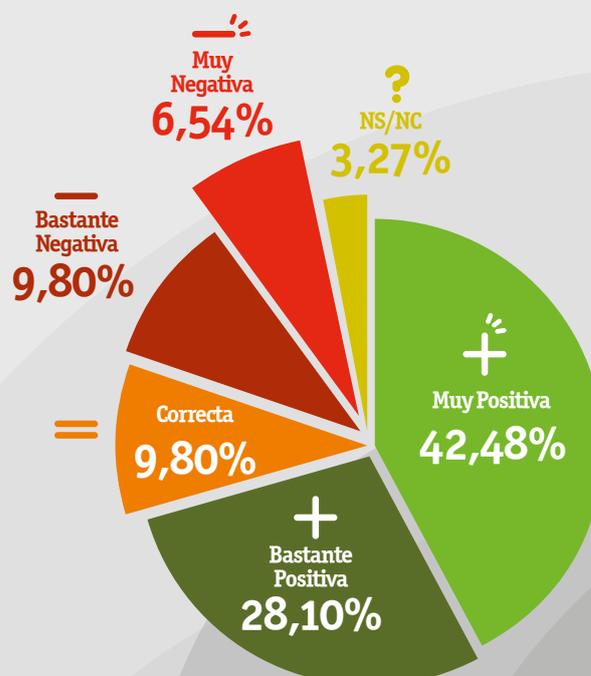
Al valorar los resultados es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2016, en el 46% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada. Al ser preguntados sobre cómo valorarían la información recibida desde el Ararteko, **69 %** 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 **82 %** ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Sobre la intervención del Ararteko (disponibilidad, interés demostrado, gestiones realizadas) el **70 %** 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, Casi el **65%** 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...)





EL AYUNTAMIENTO DE BERMEO ADECUARÁ A LA LEGALIDAD LA ADJUDICACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO EN FERIAS OCASIONALES

El propietario de una explotación agrícola y de un puesto de venta ambulante en diferentes ferias agrícolas presentó una queja ante el Ararteko por la disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Bermeo en la **adjudicación de txosnas** en las ferias ocasionales. El reclamante había solicitado la instalación de un puesto para las fiestas de Bermeo, a celebrar en septiembre de 2013. Tres meses después de celebrada la feria para la que se solicitaba la autorización, el Ayuntamiento le comunicó a través de un escrito la **denegación de la solicitud**. El ayuntamiento motivó su decisión constando que desde hacía 15 años otra persona ocupaba la txosna para la venta de talo, chorizo, etc., a plena satisfacción por los servicios que presta.

En 2015, el reclamante presentó una nueva solicitud para la ocupación del espacio público con una txosna; no resultó adjudicatario y solicitó el acceso al expediente, sin recibir respuesta alguna sobre todo ello. Ese mismo año, el ayuntamiento aprobó los **requisitos**

necesarios para participar en la adjudicación de la txosna, así como los criterios de selección a aplicar por la empresa adjudicataria de la organización y coordinación de la feria. Entre los criterios de selección se establecía que la empresa adjudicataria tendría el derecho de gestionar directamente doce de los puestos a instalar en las ferias. La ordenanza vigente indica que las autorizaciones se otorgarán siguiendo el procedimiento de concurso. Por lo tanto, el Ayuntamiento de Bermeo no puede adjudicar directamente a la empresa organizadora de la feria doce de los puestos que se van a instalar, porque es **obligatorio que las autorizaciones de los distintos puestos se otorguen en régimen de concurrencia** o mediante sorteo.

Por tanto, dirigimos una **recomendación al Ayuntamiento de Bermeo**, instándole a que realizara los trámites necesarios para adecuar a la legalidad la adjudicación del espacio público en ferias ocasionales.

El Ayuntamiento de Bermeo nos comunicó que aceptaba nuestra recomendación.

SUBSANADO EL DESACUERDO CON UNA ACTUACIÓN DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

La propietaria de una vivienda en alquiler acudió a las oficinas del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia para proceder al **cambio de titularidad** en el suministro, como consecuencia del cambio en la persona arrendataria del inmueble. Pese a que en la vivienda había un contador de agua, instalado con ocasión del anterior contrato de suministro, suscrito hacía unos meses, **le exigían que adquiriera un nuevo contador** y abonara su importe. La ciudadana reclamó ante el Consorcio porque consideraba innecesaria la sustitución del equipo de medida. En su respuesta el Consorcio le indicó que los contadores son propiedad de los usuarios, quienes tienen derecho a aportar los contadores de su propiedad en el momento de la contratación del suministro. Ahora bien, había precisado que *“a efectos de acreditar la existencia de un contador de un anterior contrato de suministro y a efecto de hacer valer esta circunstancia en una nueva solicitud de alta contractual, es imprescindible presentar el documento original de baja”*.

Solicitamos información al Consorcio, ya que en ningún momento alegó por su parte que el anterior propietario del contador hubiese expresado su voluntad de recuperar el aparato de medida. Tampoco se habían cuestionado las características técnicas del contador para continuar sirviendo en la instalación. Entendíamos que el propio hecho de que el anterior propietario del contador no hubiese manifestado su voluntad de recuperarlo evidenciaba, por sí misma, una **cesión a favor del propietario** del inmueble.

Así se lo transmitimos al Consorcio de Aguas, que nos comunicó que devolvería a la reclamante el importe abo-

EL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA MODIFICARÁ SU ORDENANZA FISCAL PARA QUE LA FACTURACIÓN, A TRAVÉS DE LAS INSTALACIONES CENTRALIZADAS DE AGUA CALIENTE QUE DISPONEN DE UN ÚNICO CONTADOR, SEA MÁS ACORDE CON EL CONSUMO QUE SE REALIZA

Una comunidad de propietarios mostró su **disconformidad con el sistema de facturación** de la tasa de agua y saneamiento que aplica el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia a las instalaciones centralizadas de agua caliente e incidió en la necesidad de que se modificase el sistema tarifario vigente, para que, de alguna manera, se tomase en consideración el número de familias abastecidas. La comunidad de vecinos afectada dispone de un sistema de agua caliente y de calefacción central, que da **servicio a 316 viviendas** y cuyo consumo de agua se factura a través de **un único contador** totalizador.

La tarifa que aplica el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia es progresiva y se estructura en tres tramos, en función del consumo realizado. Ello conlleva que se facture con cargo a la tarifa más elevada prácticamente todo el consumo de agua que realiza esta comunidad de vecinos para mantener la instalación centralizada de agua caliente. Para estas familias este sistema tarifario suponía tener que abonar, cada trimestre, la tasa de agua y de saneamiento con cargo al tercer tramo, pese a que ello no evidenciaba un consumo desmesurado de agua.

Recomendamos al Consorcio que incorporase, de inmediato, algún **factor de corrección** que tomase en consideración el número de viviendas afectadas en las tarifas que aplicaba a las instalaciones centralizadas de agua caliente. El Consorcio, además de modificar la ordenanza, nos indicó que había incorporado a su base de datos el número de viviendas que componen las dos comunidades de propietarios que presentaron la queja, para que se les pueda facturar el consumo de agua caliente de acuerdo con el nuevo sistema.



EL AYUNTAMIENTO DE URNIETA REMITE A UN VECINO LA INFORMACIÓN URBANÍSTICA SOLICITADA, TRAS MESES SIN RECIBIR UNA RESPUESTA

Una persona planteó una queja al Ararteko después de que hubiera solicitado al Ayuntamiento de Urnieta el acceso a diversa información sobre unas obras realizadas en su inmueble y llevara varios meses sin recibir una respuesta. Entre otras cuestiones **pedía el acceso al informe técnico** que el Ayuntamiento había solicitado al promotor de unas obras.

Tras una serie de gestiones con el Ayuntamiento nos informó que ya había contestado y remitido la documentación e información requerida a la persona reclamante. En este caso, la información fue remitida pasados once meses desde que se solicitara. Por tanto, concluimos nuestra intervención después de comprobar la respuesta dada por el Ayuntamiento de Urnieta a la solicitud formulada, recordándole, también, la **obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información urbanística de forma rápida, preferente y en los plazos previstos en la ley.**

Las demandas de acceso a documentación que forma parte de los expedientes y registros públicos las regulan, en la actualidad, la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la cual entiende por información pública los contenidos o documentos que obren en poder de la administración y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones. Además, con objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, la Ley establece un procedimiento ágil y considera que **debe resolverse la solicitud en el plazo máximo de un mes.**



LANBIDE PUBLICARÁ EL CONTENIDO DEL DENOMINADO "DOCUMENTO DE CRITERIOS"

El Ararteko inició una actuación de oficio ante las numerosas quejas recibidas por parte tanto de personas a título individual como de diversos colectivos y servicios sociales de base, por la falta de transparencia en relación con el contenido del denominado "Documento de criterios" de Lanbide, **circular interna utilizada** por este organismo autónomo **para la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI).**

Desde que Lanbide se hizo cargo de la gestión de la RGI, su Dirección General viene aprobando de forma periódica el denominado "Documento de criterios", circular interna mediante la que se facilita a las distintas oficinas de este organismo autónomo una suerte de guía de gestión de la RGI. La última actualización de dicho documento de criterios ha tenido lugar en diciembre de 2014. **Este documento es objeto de controversia** por varios motivos, sobre todo relativos a la negativa por parte de Lanbide de hacerlo público, tanto de cara a las personas usuarias de los servicios de Lanbide, como a distintos agentes sociales (entidades del tercer sector y servicios sociales de base), para quienes el conocimiento del contenido de esta circular es fundamental para poder desempeñar sus funciones.

Tuvimos conocimiento de estos problemas, tanto por haber ya tramitado algún expediente de queja cuyo objeto era precisamente el "Documento de criterios" de Lanbide, como por haber comprobado por las respuestas recibidas desde este organismo a diversas peticiones de información la gran importancia de esta circular, pues es frecuente que dichas respuestas se refieran al contenido del documento de criterios y no necesariamente a la normativa reguladora de la RGI.

Por ello, señalamos a Lanbide que esta circular no contiene solamente criterios interpretativos en relación con las dudas que pudieran surgir respecto del régimen regulador de la RGI, sino que se habría podido constituir en una síntesis de la normativa que es, actualmente, el **instrumento principal**, en ocasiones único, utilizado por los empleados de Lanbide **para la gestión de los expedientes de RGI.** Le trasladamos, también, nuestra preocupación en relación con la necesidad de que se haga una reflexión sobre las dificultades que implica la falta de difusión de este documento, ya que es un documento fundamental en las decisiones de este organismo autónomo.

Lanbide nos comunicó su claro compromiso de positivar, tras su adecuación a la normativa, dicho "Documento de criterios".

RECOMENDAMOS AL AYUNTAMIENTO DE TOLOSA QUE NO CONCEDA AYUDAS PÚBLICAS A SOCIEDADES QUE DISCRIMINEN POR RAZÓN DE SEXO

Un vecino de Tolosa acudió al Ararteko denunciando unos hechos que se inician con la **negativa de una sociedad a admitir la asistencia de mujeres** a la cena del denominado “Jueves gordo”, en los carnavales. Como socio miembro de esa sociedad, había presentado en años anteriores una propuesta para que se acabara con la costumbre de no permitir la asistencia de mujeres a la cena que tiene lugar para celebrar el “Jueves gordo”, que anualmente tiene lugar en las dependencias sociales de esta asociación.

Como reacción ante dicha iniciativa, se llevó a cabo una **modificación del procedimiento** que venía siendo habitual para apuntarse a la cena, que consistía en apuntar en una lista el nombre del socio (sólo son varones) junto con el número de personas invitadas (máximo dos). La nueva fórmula obligaba a escribir el nombre y apellido de las personas invitadas, con objeto de poder reconocer la presencia de mujeres entre las personas apuntadas. A partir de ahí, se añadía al plazo ordinario para apuntarse, un plazo adicional de tres días, que permitía, a la vista de los nombres apuntados, des apuntarse a quienes así lo desearan. Dicha modificación del procedimiento fue aceptada y aplicada por el presidente de la sociedad y corroborada después por la asamblea de socios.

En una siguiente edición de los carnavales, el promotor de esta queja decidió apuntarse como socio a la tradicional cena, junto con dos mujeres invitadas, cuyos

nombres tuvo que hacer constar, de acuerdo con las nuevas reglas. Al día siguiente, en la referida lista, aparecían tachados la totalidad de los socios apuntados a la cena y de sus invitadas, con la salvedad del socio que promueve esta queja y sus dos invitadas. Así pues, la cena tuvo lugar con la única presencia de esas tres personas, mientras que los socios que inicialmente se habían apuntado (todos varones) cenaban en un local alquilado cercano a la sede social, servidos por la misma empresa que debía ocuparse de servir la cena en la sede social.

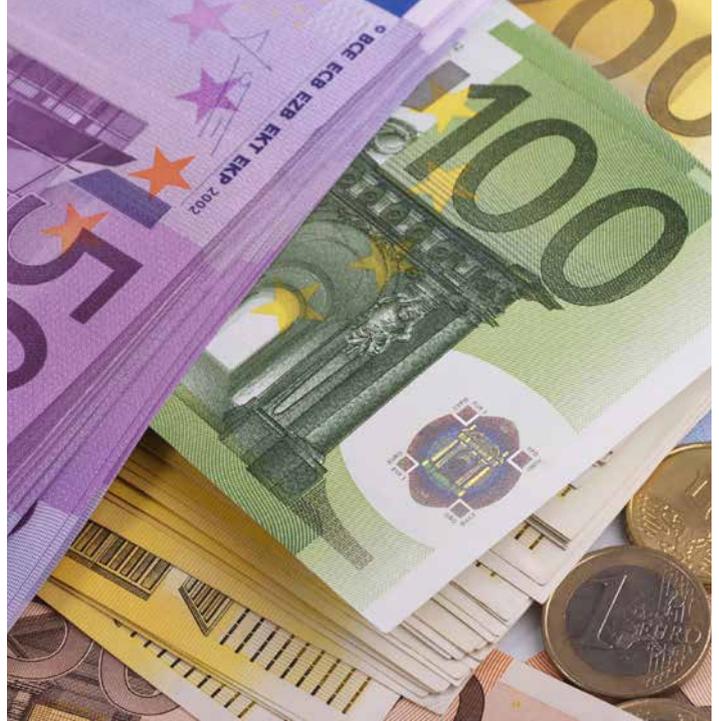
Ante esta situación, cuya única razón se funda en la presencia de mujeres en la cena de “Jueves gordo”, y teniendo en cuenta que –según entendía este socio– para la organización de la mencionada cena la sociedad pudiera haberse apoyado en cierto modo en alguna ayuda municipal, el reclamante decidió solicitar al Ayuntamiento de Tolosa su amparo para que, a la luz de la Ordenanza Municipal de Igualdad de Tolosa, iniciara un expediente informativo y emitiera un informe sobre la posible discriminación que se estaba llevando a cabo por parte de esta sociedad contra las mujeres. Ante la falta de respuesta municipal, este ciudadano decidió ponerse en contacto con la persona responsable de igualdad del ayuntamiento, que le informó que la directiva de la sociedad estaba dispuesta a reunirse con él para hablar de este asunto.

Entonces acudió al Ararteko, al considerar que, más allá de la posibilidad de que él mismo -a título particular y en calidad de socio- pudiera reunirse con responsables de la sociedad, el Ayuntamiento de Tolosa no había dado una adecuada respuesta a su solicitud de amparo, así como de estudiar las medidas que deberían emprenderse a la luz de la Ordenanza municipal de Igualdad de Tolosa.

Recordamos al Ayuntamiento de Tolosa que **no puede conceder ayudas públicas a aquellas sociedades que no cumplan con criterios de igualdad** en su organización, funcionamiento o actividades y que, en su caso, debe poner fin a cualquier apoyo municipal de esta índole que pudiera estar dando en la actualidad.

AVANCES EN LA SELECCIÓN DE LOS CARTELES DE FIESTAS DE IRUN

El Ayuntamiento de Irun ha cambiado el **mecanismo de elección** del cartel anunciador de sus fiestas patronales, **restableciendo la fase previa**. En esta fase, una comisión artística realiza una preselección, que es la que pasa finalmente a ser votada por el conjunto de la ciudadanía para que sea elegido el mejor cartel. Con ello **se asegura que el cartel seleccionado no vulnere derechos** de las personas o tenga contenidos discriminatorios o excluyentes de las mujeres. Durante los años 2014 y 2015 el Ayuntamiento de Irun había establecido un procedimiento de selección de carteles anunciadores de las fiestas por votación popular directa, sin ninguna clase de filtros. Esto había dado lugar a que se seleccionaran carteles que no visibilizaban la participación de las mujeres en el alarde. El ciudadano que nos planteó una consulta sobre esta cuestión consideró que la resolución emitida por el Ararteko, y que sentaba una serie de criterios a tener en cuenta por el Ayuntamiento a la hora de fijar el procedimiento de selección de los carteles, había sido secundaria por ese consistorio.



COBRARON UNA MULTA A CADA UNO DE LOS COPROPIETARIOS DE UN INMUEBLE OBTENIDO POR UNA HERENCIA FAMILIAR

Un grupo de personas de una familia nos explicó que son copropietarios de un inmueble por una herencia familiar. El Ayuntamiento de Zambrana les había impuesto una multa coercitiva por el uso residencial de una edificación que no puede ser destinada a vivienda conforme a los requisitos establecidos en las normas subsidiarias. En la reclamación exponían que los copropietarios estaban en vías de adecuar el uso del inmueble a la legalidad urbanística. El problema era que la **multa coercitiva** había sido notificada y **cobrada a cada de una de las personas copropietarias**. Por tanto, estaban en desacuerdo con el pago de diez veces el valor de la primera multa coercitiva.

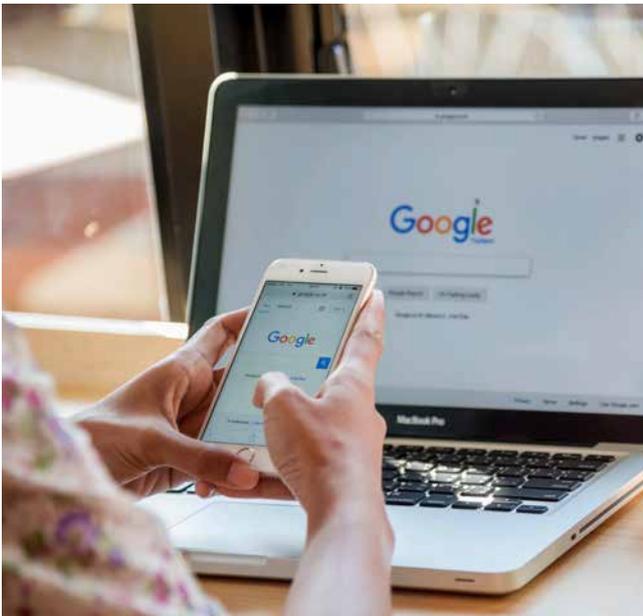
Una vez analizada la queja le dirigimos una recomendación al Ayuntamiento de Zambrana, para que procediera a la devolución de la segunda y sucesivas cantidades giradas en concepto de multa coercitiva, ya que **la obligación de pago es de una única multa**, de la que deben responder, solidariamente, los copropietarios conforme a las reglas generales del Derecho. Sin embargo, una vez abonada por alguno de ellos, el pago de la multa queda satisfecho. El Ayuntamiento nos comunicó que revocaría esa decisión y que devolvería las cantidades indebidamente cobradas.

CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES DE UN ANUNCIO EN EL BOLETÍN OFICIAL DEL PAÍS VASCO

Una persona, cuyos **datos personales aparecían en un anuncio** del director general de Lanbide publicado en el Boletín Oficial del País Vasco (BOPV), se dirigió al Ararteko porque entendía que esa publicación resultaba **perjudicial para sus derechos**, dado que al introducir su nombre y apellidos o DNI en los buscadores en Internet, daba como resultado dicha información. Además, cuestionaba el tiempo que se mantenía esa publicación con los **efectos negativos** que podría producirle, al poder deducirse de esta información una determinada situación económica.

El Ararteko ha considerado a partir de la información recogida y analizada en el expediente que, conforme a la normativa de aplicación, no se aprecia irregularidad en el procedimiento seguido por Lanbide o el BOPV para la notificación a la reclamante del acto administrativo mediante anuncio público, en sustitución de la notificación personal que no pudo llevarse a efecto. Sin perjuicio de ello, desde el Ararteko se sugieren diversas **actuaciones encaminadas a evitar posibles perjuicios personales** que podrían derivarse del mantenimiento de dicha información en internet.

Para ello, el Ararteko sugiere a los Departamentos de Empleo y Políticas Sociales y Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco que, además de la cancelación de los datos personales del anuncio, informen en sus páginas web de los **derechos que asisten a las personas para la cancelación de sus datos personales**, y analicen e implanten posibles **medidas técnicas para limitar la accesibilidad de los datos personales** publicados en los boletines digitales, tanto temporalmente como por los buscadores en Internet.



DEJAN SIN EFECTO UNA SANCIÓN DE TRÁFICO AL NO RECOGER, DEBIDO A UN ERROR INFORMÁTICO, LOS DATOS COMPLETOS DEL DOMICILIO DE LA PERSONA DENUNCIADA

Una persona, residente en Catalunya, presentó una queja ante el Síndic de Greuges de esa Comunidad mostrando su desacuerdo con una sanción que le había impuesto el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco por una infracción a la normativa de tráfico. El Síndic nos remitió la queja, al tratarse de una cuestión perteneciente al ámbito competencial del Ararteko.

La reclamante se quejaba, en concreto, de **no haber tenido conocimiento de la sanción** ni del procedimiento sancionador hasta recibir la notificación de una providencia de apremio que había dictado la Agencia Tributaria para ejecutar forzosamente la sanción. Según la interesada, las **notificaciones** que se le remitieron en el procedimiento sancionador fueron devueltas, debido a que se dirigieron al número 3, en lugar de al número 35 de la calle en la que residía, y, en consecuencia, no tuvo conocimiento de ellas.

Tras analizar la queja, solicitamos información al Departamento de Seguridad que ya nos comunicó que dejaría la sanción sin efecto. Según nos informó, al tener conocimiento mediante la queja del problema que la motivó, revisó el procedimiento sancionador y comprobó que, por un **error técnico de la aplicación informática** que procesa el envío de las denuncias, no se recogieron los datos completos del domicilio de la interesada en las notificaciones que se le enviaron, lo que determinó que éstas se remitieran al número 3 de la calle en la que vive, en lugar de al número 35.

A la vista de esa información, consideramos que **el problema quedó solucionado**.

REVISAN EL RECIBO DEL CANON DE UNOS TERRENOS Y CORRIGEN LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Una persona mostró su desacuerdo con la actuación seguida por el Ayuntamiento de Ortuella en la **gestión de los recibos del canon de terrenos comunales** correspondientes al ejercicio 2013. Los recibos de este canon se giraron durante el año 2014, ya que se cobra a año vencido. Sin embargo, el ayuntamiento, en lugar de aplicar las tarifas establecidas en la Ordenanza fiscal de 2013, había aplicado las que aparecían en la Ordenanza de 2014.

El afectado pagó y, al mismo tiempo, pidió que se corrigiese la liquidación, pero el ayuntamiento no atendió su solicitud. Entonces solicitó la intervención del Ararteko y, analizado el caso, **pedimos al ayuntamiento la revisión de la liquidación correspondiente al año 2013**, ya que la modificación de la ordenanza fiscal para el año 2014 no se encontraba en vigor el 1 de enero de 2013. Su cumplimiento, por tanto, solo podía ser exigido a las y los contribuyentes en relación con los hechos imposables que se devengasen a partir de su publicación y fecha de entrada en vigor, esto es, a partir del 1 de enero de 2014.

Atendiendo la petición del Ararteko, el Ayuntamiento de Ortuella acordó revisar la liquidación girada y devolver a la persona reclamante el importe de 259,04 €, más los intereses devengados desde el momento en el que realizó el pago.



LA DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA DEROGA LA AUTORIZACIÓN DE CAZA DE FRINGÍLIDOS (PEQUEÑOS PÁJAROS CANTORES) EN ESE TERRITORIO HISTÓRICO

Gipuzkoa ha derogado la orden foral que permitía, excepcionalmente, la captura y tenencia de ejemplares de determinadas aves fringílicas en Gipuzkoa. La Orden Foral revisa el criterio anterior que permitía la práctica del silvestrismo de estos pequeños pájaros, dando respuesta, así, a la actuación de oficio por el Ararteko para hacer cumplir, de forma efectiva, el régimen de excepción de la captura de pequeñas cantidades de aves fringílicas previsto en la Directiva Comunitaria relativa a la conservación de las aves silvestres y en la Ley de Patrimonio Natural y de la Biodiversidad. El Departamento foral ha tomado esa medida ante la posible repercusión que pudiera tener en la Comunidad Autónoma Vasca y en el Territorio Histórico de Gipuzkoa el expediente de infracción de la Comisión Europea incoado recientemente al respecto.





EL GOBIERNO VASCO REVISAS SU ESTRATEGIA ENERGÉTICA DE EUSKADI E INICIA EL TRÁMITE PARA SOMETERLA A EVALUACIÓN AMBIENTAL ESTRATÉGICA. UNA OPORTUNIDAD PARA EL DEBATE ENERGÉTICO

En las disposiciones de esta Ley se da una respuesta positiva a nuestros planteamientos, recogidos en la resolución sobre el “fracking”. En esa resolución instábamos a iniciar un proceso de revisión de la Estrategia Energética de Euskadi 2020 para poder incluir una adecuada evaluación ambiental de la exploración y explotación de los yacimientos de gas natural localizados en el País Vasco.

El Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad está elaborando la «Estrategia energética de Euskadi 2025» con la finalidad de adaptar la anterior Estrategia a los nuevos requerimientos que imponen los cambios normativos, tecnológicos y de mercado. En enero, el BOPV recogía el anuncio por el que la Estrategia Energética de Euskadi 2025 debe someterse a Evaluación Ambiental Estratégica de conformidad con la Ley General de Protección del Medio Ambiente del País Vasco.

Desde el Ararteko ya planteamos en su día esta cuestión. En la **Recomendación 84/2012, de 19 de noviembre**, dirigida a los Departamentos de Industria y de Medio Am-

biente del Gobierno Vasco, instábamos a iniciar un proceso de revisión de la Estrategia Energética de Euskadi 2020 para poder incluir una adecuada evaluación ambiental de la exploración y explotación de los yacimientos de gas natural localizados en el País Vasco (“fracking”). Esa decisión y su valoración ambiental deben incorporar un debate social, transparente y abierto, para lo cual sugerimos la creación de una mesa sobre el gas no convencional.

A la vista de esa decisión del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad queremos destacar la importancia del procedimiento de evaluación ambiental estratégica en la revisión de la **Estrategia Energética de Euskadi 2025**. Este procedimiento se recoge, expresamente, en nuestra recomendación de 2012. En esa misma resolución expresábamos también la oportunidad de iniciar un debate social, transparente y abierto, para lo cual sugerimos la creación de una mesa que propiciara el debate sobre el modelo energético al que aspiramos en nuestra Comunidad. Por ello, la apertura de este trámite de información pública debe ser una oportunidad real para propiciar esa cuestión.

En relación con esta cuestión el Parlamento Vasco aprobó en junio de 2015 la **Ley de medidas adicionales de protección medioambiental para la extracción de hidrocarburos no convencionales y la fractura hidráulica o «fracking»**.

Consideramos que en las disposiciones de esta Ley se da una respuesta positiva a nuestros planteamientos, recogidos en la resolución sobre el “fracking”. La tramitación de esta Ley a instancia de una iniciativa legislativa popular, ha permitido traer a la sede del Parlamento Vasco una cuestión extremadamente polémica como es la fracturación hidráulica. Esa norma recoge la oportunidad del debate social mediante la evaluación estratégica de los planes y programas que permitan, posibiliten o asignen recursos a esta técnica de exploración de hidrocarburos.

NECESIDAD DE QUE EL DEPORTE PRACTICADO EN EDADES PREVIAS AL DEPORTE ESCOLAR SE BASE EN VALORES EDUCATIVOS Y NO COMPETITIVOS

A través de distintas vías (quejas particulares, reuniones con organizaciones sociales y educativas, contraste con personas expertas...) se nos trasladó la preocupación por ciertos comportamientos y actitudes observadas por parte de algunos clubs y/o entrenadores, en el marco del deporte practicado por niños y niñas en edades previas al deporte escolar. En concreto, se daba protagonismo en entrenamientos y partidos a unos menores en detrimento de otros, atendiendo a criterios de rendimiento competitivo.

La mayoría los clubs, entrenadores y entrenadoras desarrollan con toda corrección su función.

Todos los municipios seleccionados para recabar información se mostraron abiertos a reflexionar, a buscar fórmulas que impidan que estos comportamientos inadecuados se produzcan y que, si suceden, existan vías para su detección y canales para la intervención.

Los principios que deben regir la iniciación de los niños y niñas en la práctica deportiva ya lo recogimos en la *Recomendación general 6/2011, sobre la conveniencia de garantizar que el deporte practicado por niños, niñas y adolescentes se desarrolle, en todos sus momentos y contextos, bajo parámetros educativos*. También la normativa que regula el deporte en la CAPV recoge esta orientación y el Plan Vasco del Deporte (2003-2007), concreta como objetivo principal del deporte escolar “*completar el desarrollo educativo del niño y niña practicante*”.

Por su parte, la Ley de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia, dispone que “*los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a practicar deportes y otras actividades físicas, debiendo evitarse el fomento de la actitud competitiva como valor primordial en el ejercicio de estas actividades*”.

Por ello, a través de esta **recomendación**, pedimos a los ayuntamientos que garanticen **que las actividades deportivas** organizadas en sus municipios para niñas y niños, **se basen en criterios educativos, participativos y no competitivos**, condicionando a su cumplimiento, si es preciso, el apoyo municipal que reciban.



NECESIDAD DE NOTIFICAR INDIVIDUALMENTE LAS BAJAS EN EL REGISTRO DE SOLICITANTES DE VIVIENDA PROTEGIDA, POR SU INCIDENCIA EN LOS DERECHOS SUBJETIVOS A UNA VIVIENDA DIGNA Y A PRESTACIONES ECONÓMICAS DESTINADAS A PREVENIR EL RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

La inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida es un requisito que, con carácter general, se exige a las personas necesitadas de vivienda para poder acceder al disfrute de viviendas protegidas o de viviendas libres incluidas en programas públicos de alquiler.

En los últimos años, el Ararteko se ha pronunciado en varias ocasiones sobre la necesidad de mejorar el funcionamiento del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida y, concretamente, la forma en la que se practican las denegaciones de las inscripciones y las resoluciones de baja del registro.

La ausencia de notificaciones personales con las garantías establecidas en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común ha originado constantes quejas ciudadanas de cuyo análisis hemos hecho mención en sucesivos informes anuales.

La actual vinculación de dos derechos subjetivos, el derecho a una vivienda digna y adecuada y a la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) con la inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda, nos ha llevado a dictar esta **recomendación general** que persigue evitar que personas y familias en riesgo de exclusión residencial y/o social puedan ver injustamente limitada la materialización de cualquiera de esos dos derechos básicos.

BASES PARA EL DEBATE SOCIAL SOBRE LA POBREZA ENERGÉTICA EN EUSKADI

En pleno siglo XXI existe mucha gente en Euskadi que aun tiene serias dificultades para mantener una temperatura adecuada en su casa durante los meses fríos. El número de personas que tienen este problema alcanzó, en 2014, a más de 235.000 personas, cuando en 2008 no llegaba a las 90.000. Este fenómeno, conocido como pobreza energética, es consecuencia de la carencia de recursos económicos suficientes, pero también deriva de las malas condiciones objetivas de la vivienda o del excesivo precio de los recursos energéticos.

Para promover el conocimiento y la prevención de la pobreza energética en Euskadi el Ararteko dictó una **recomendación general**, planteando a las administraciones vascas una serie de propuestas para que acompañen a las políticas públicas e iniciativas sociales ya existentes, con el objetivo de reducir y paliar los efectos de este fenómeno sobre esos miles de ciudadanos y ciudadanas de nuestra comunidad.

La precariedad de recursos energéticos no está únicamente relacionada con la situación económica de las personas. La necesidad de energía está estrechamente vinculada a las condiciones objetivas de los hogares (la tipología de vivienda, sus materiales, el aislamiento o las medidas de ahorro y eficiencia energética). También con las condiciones del mercado de suministro de servicios energéticos (los costes del servicio o el sistema centralizado o descentralizado de acceso a las fuentes de energía). Así las cosas, la pobreza energética no afecta únicamente a las personas con menor renta, sino que puede extender sus efectos a otros colectivos expuestos a un excesivo gasto energético debido a las malas condiciones edificatorias o al excesivo coste de la energía.

La exigencia de una estrategia a los poderes públicos para la prevención de la pobreza energética y paliar sus efectos es un mandato que deriva de la normativa comunitaria. Esa estrategia debe asumir una serie de principios

y obligaciones de servicio público que se establecen en las normas que hasta la fecha han recogido esta cuestión.

Las medidas públicas o concertadas para combatir esta forma de exclusión social deben tener en cuenta diferentes ámbitos:

1. Ámbito de regulación del sector de la energía y de las personas consumidoras más vulnerables.

- 1.1. Establecer un plan de lucha contra la pobreza energética en Euskadi.
- 1.2. Definición del consumidor energético vulnerable a padecer pobreza energética.

2. Medidas dirigidas a la protección del consumidor energético más vulnerable.

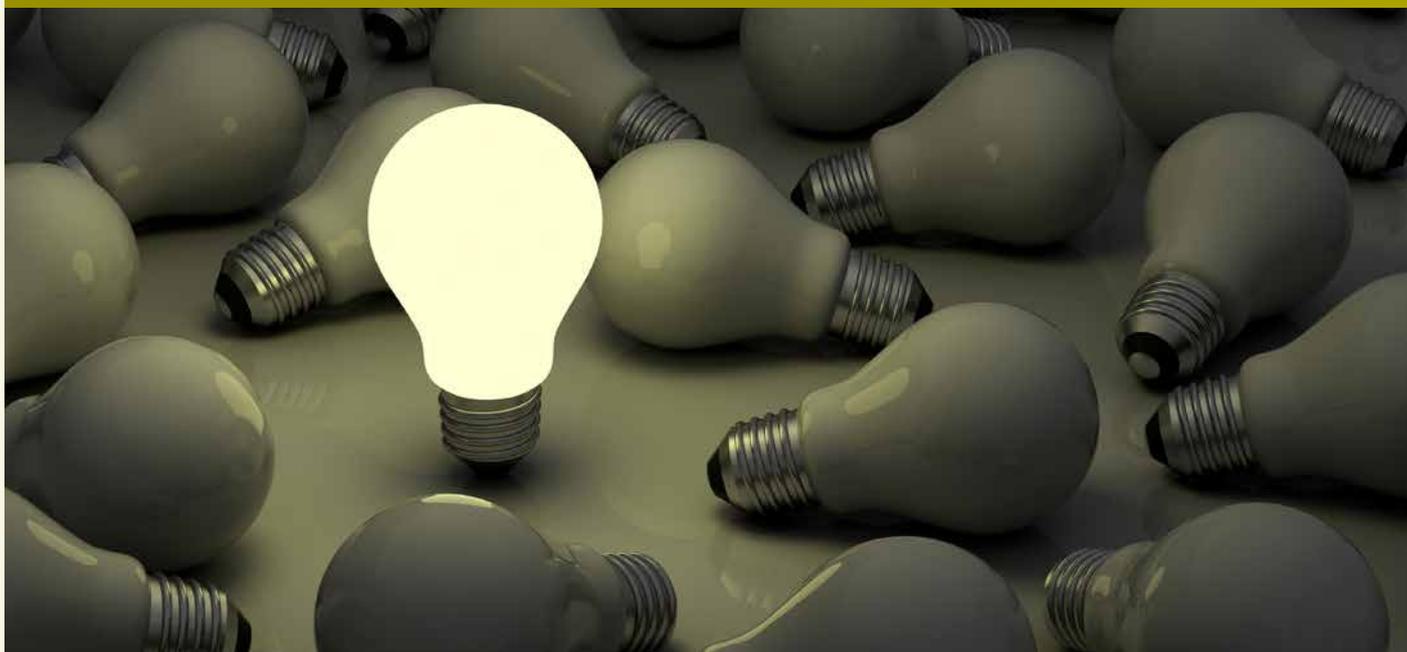
- 2.1. Garantía de suministro de energía a los colectivos más vulnerables.
- 2.2. Derecho a la información adecuada desde la perspectiva del consumidor energético más vulnerable.

3. Medidas para mejorar la eficiencia energética en los hogares y edificios afectados por pobreza energética.

- 3.1. Las auditorías energéticas para los clientes más vulnerables.
- 3.2. Estudio de la eficiencia energética del parque de viviendas de protección pública.
- 3.3. Ayudas a la rehabilitación energética dirigidas a los colectivos más vulnerables.

4. Medidas sociales para paliar los efectos de la pobreza energética

- 4.1. Ayudas de emergencia social dirigidas a la eficiencia energética de los hogares afectados por la pobreza energética.
- 4.2. Vinculación de las ayudas al ahorro energético.



LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI. SITUACIÓN ACTUAL Y PROPUESTAS DE MEJORA

En 1999 y 2010 el Ararteko presentó sendos informes extraordinarios al Parlamento Vasco. Desde entonces, se han producido una serie de **cambios sociales, políticos y normativos de gran calado** y con un significativo impacto en el Sistema Vasco de Servicios Sociales, en general, y de los servicios sociales municipales en particular:

- Incremento de la pobreza y la exclusión social fruto de la consolidación de la crisis económica,
- Transferencia de la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) al Servicio Vasco de Empleo *Lanbide*.
- Aprobación del decreto que define la cartera de prestaciones y servicios del Sistema de Servicios Sociales y del Plan Estratégico de Servicios Sociales.

También valorábamos que el refuerzo de los servicios sociales municipales, derivado de su “liberación” de la gestión de la RGI y de la asunción de su papel de puerta de entrada al sistema de servicios sociales no se había producido.

Por eso nos planteamos la posibilidad de actualizar el análisis sobre la situación de estos servicios, y hacerlo desde la **perspectiva de las dificultades para responder a las necesidades y demandas de las personas que lo requieren**.

En ese sentido, este informe ofrece:

- Un **análisis cuantitativo** sobre la oferta de servicios sociales municipales, (personal y gasto destinado a su financiación), para conocer la evolución de los últimos.
- Una **valoración cualitativa**: progresos y limitaciones, financiación, organización, arquitectura institucional, etc.
- Un análisis del **modelo** de servicios sociales municipales o de atención primaria **de otras comunidades autónomas**.
- Una serie de **conclusiones y recomendaciones** para la resolución de las dificultades que se han puesto de manifiesto.

Las **recomendaciones**, se dirigen a los 3 niveles de la administración con competencias en el Sistema Vasco de Servicios Sociales y no solo a las instituciones locales. Se presentan agrupadas alrededor de ciertas temáticas:

Las dos primeras podrían ser consideradas las más genéricas. Una recuerda la **necesidad de dotar de contenido a los elementos nucleares de la Ley de Servicios Sociales**, más en concreto, al derecho subjetivo a los servicios sociales, al modelo comunitario y al principio de continuidad de la atención. La otra reclama el **esfuerzo sostenido en el tiempo para el despliegue total de un sistema de servicios sociales universal** más allá de 2020, fecha contemplada en el horizonte temporal del Plan Estratégico aprobado y comprometido por las administraciones.

Un segundo grupo de recomendaciones atiende al **trabajo de intervención social en las áreas y departamentos municipales de servicios sociales**. Solicita el reconocimiento desde los niveles de responsabilidad política y técnica de la importancia del trabajo social y su incidencia, no solo en el bienestar individual, sino también en la cohesión social y en el caudal económico y cultural.

En este mismo grupo se pone **especial énfasis en mejoras que garanticen la atención a la persona en su proceso vital**, sin interrupciones, y en el impulso de la participación de las personas y las organizaciones que las representan. Como condición necesaria para ello se apunta a la configuración de equipos multidisciplinares integrados por profesionales competentes y en número suficiente, así como al desarrollo de modelos comunes de intervención, desarrollo articulado sobre una estructura de coordinación que facilite la colaboración, la reflexión, la información y el apoyo técnico a los servicios sociales de atención primaria.

El grupo más numeroso de recomendaciones se refiere a los **programas y servicios a desarrollar por los servicios sociales municipales**. Prácticamente para todos los servicios recogidos en el catálogo de la ley como de competencia municipal hay una propuesta –ayuda a domicilio, intervención socioeducativa y psicosocial, apoyo a personas cuidadoras, atención de día y residencial–, además de señalar la necesidad de impulsar el trabajo comunitario y preventivo, por una parte, y una reflexión en profundidad sobre el uso de las prestaciones económicas concedidas en sustitución de la provisión directa de servicios.

Las dos recomendaciones formuladas para la **mejora de la gestión y la financiación** atienden a promover la colaboración intermunicipal para hacer frente a la complejidad inherente al desarrollo de servicios de responsabilidad municipal y ámbito territorial supramunicipal, y a garantizar la habilitación en los presupuestos municipales de los recursos económicos necesarios para la prestación a la ciudadanía de los servicios sociales de competencia municipal.

Las recomendaciones sobre **el desarrollo normativo y la articulación del sistema** se refieren a cuestiones especialmente presentes en el Plan Estratégico de Servicios Sociales (aprobado en el transcurso de la elaboración de este informe para el período 2016-2020). No obstante, aun cuando puedan apuntar a objetivos similares o, incluso, proponer la activación de medidas parecidas, esta institución entiende que no son totalmente coincidentes y, por tanto, no carece de sentido su formulación.

En este grupo se recomienda actuar para **desarrollar el sistema de información**, impulsar las actividades de gestión del conocimiento, mantener debidamente actualizada la cartera de prestaciones y servicios, reforzar los recursos del departamento responsable del desarrollo normativo previsto en la Ley de Servicios Sociales y reforzar la capacidad de acción de las asociaciones que

agrupan y representan a los municipios vascos, de forma que puedan mejorar sus funciones de representación y su capacitación técnica.

En un último grupo se formulan 5 recomendaciones relativas a **la cooperación y la coordinación**. Se propone la elaboración de acuerdos de colaboración, además de un mecanismo eficaz para dirimir los desacuerdos entre la atención primaria y la atención secundaria. Otras 3 se dictan para la **mejora en la coordinación** con los sistemas de garantía de ingresos, sanidad y educación, espacios con los que se comparten actuaciones desarrolladas en clave de integralidad. La última recomendación de este grupo se refiere al tercer sector y apela, básicamente, a los compromisos asumidos en la Ley del Tercer Sector recientemente aprobada.



Informes Extraordinarios

La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora.

XXXI JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO

Los Defensores del Pueblo autonómicos y la Defensora del Pueblo de España celebraron en Pamplona las *XXXI Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo*, donde analizaron, desde distintas perspectivas, cómo afecta la contaminación acústica a nuestra calidad de vida.

El ruido generado por la actividad humana es una manifestación habitual en nuestros espacios de ocio y en las diferentes actividades que desarrollamos en el día a día. Este ruido, en cuanto se torna excesivo, implica una **fuente de malestar en nuestra calidad de vida y de perturbación en nuestro medio ambiente**. Ese malestar de la ciudadanía ha sido **fuente constante de conflictos sociales** y, por ello, siempre ha dado lugar a un importante número de reclamaciones y quejas ante nuestras Defensorías. Junto con las recomendaciones a las quejas planteadas han sido varios los informes extraordinarios elaborados al respecto. Estas actuaciones de las **defensorías han contribuido a crear una cultura cívica contra el ruido** que, poco a poco, va calando en los poderes públicos para reconocer el derecho de todas las personas a un domicilio libre de contaminación acústica.

Las defensorías, conscientes de la incidencia que en la calidad de vida de la ciudadanía tiene la contaminación acústica, han querido promover la adopción de una serie de **medidas destinadas a garantizar** de manera real y efectiva **los derechos constitucionales que pueden ser vulnerados por su impacto**. Esas medidas las recogieron en un **decálogo** que dirigieron a los poderes públicos. En él, los defensores se comprometen a realizar cuantas acciones estén legalmente a su alcance para proteger de manera eficaz el derecho de la ciudadanía a residir en un domicilio libre de ruido.



JORNADA “EL PAPEL DE LA FISCALÍA EN EL CONTROL AMBIENTAL Y LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE”

El Ararteko, en colaboración con la Fiscalía del País Vasco, celebró una jornada para conocer las iniciativas que ha liderado la Fiscalía en el ámbito de la **investigación y persecución de los delitos contra el medio ambiente** y contribuir, así, a la sensibilización sobre una realidad de trascendencia creciente en la sociedad, como es la de la protección del medio ambiente.

En la inauguración, el ararteko dijo que *“la protección del medio ambiente implica una labor tanto preventiva como represiva. Por un lado, la intervención pública exige identificar del modo más preciso posible los peligros existentes y una evaluación de riesgos que generen aquellas actividades humanas que resulten potencialmente dañinas para el medio ambiente. Por otro lado, se requiere una acción de control sancionadora y, en la medida de lo posible, reparadora de aquellas conductas que hayan causado riesgos o daños al medio ambiente”*.

Tras la inauguración de la jornada, **Antonio Vercher**, fiscal del Tribunal Supremo y coordinador de Medio Ambiente y Urbanismo, ofreció una ponencia sobre el **papel de la Fiscalía en el control ambiental** y la protección del medio ambiente. Posteriormente, hubo ocasión de conocer la labor del Ararteko y de otras organizaciones sociales en el reconocimiento de los derechos medioambientales y se contó con las aportaciones de diferentes personas expertas en la materia: Xabier Caño, abogado especialista en medio ambiente; Carlos Barcina, coordinador del área de medio ambiente del Ararteko; Javier Vázquez representante de Ekologistak Martxan y Oscar Padura de Eguzki.

CURSO ORGANIZADO POR EL ARARTEKO SOBRE EL DERECHO AL ASILO Y REFUGIO

Dentro de la XXXV edición de los Cursos de Verano de la UPV/EHU, el Ararteko organizó en Donostia-San Sebastián, un curso titulado *Europa, ¿tierra de asilo? Desafíos y respuestas*.

Europa está asistiendo a la mayor **demanda masiva de asilo** desde la segunda guerra mundial, lo cual plantea desafíos sin precedentes para garantizar eficazmente el respeto del derecho de asilo en situaciones extraordinarias.

El objetivo del curso era **debatir sobre la magnitud de los problemas que se están planteando** y las respuestas (o falta de ellas) que emanan de diversas instancias europeas, estatales y la Comunidad Autónoma de Euskadi. En concreto, se analizó si el derecho al asilo y refugio está siendo respetado de forma adecuada en Europa, especialmente con ocasión de las grandes oleadas de personas que huyen de los sangrientos conflictos que asolan Siria, Irak, Afganistán y otros países.

En la inauguración, el ararteko Manuel Lezertua calificó de profundamente decepcionante la actitud insolidaria de ciertos estados *“porque el proyecto europeo no podrá mantenerse si se deja sólo en manos de unos esta-*

dos que soporten todas las consecuencias de la crisis y se permite a otros no cumplir con sus obligaciones”.

Pese a todo, el ararteko cree que hay **motivos para la esperanza**. Considera que es reconfortante y **esperanzador el nervio democrático mostrado por buena parte de la sociedad civil** tanto en Europa como en Euskadi. Destacó el papel de las asociaciones, de las organizaciones sindicales y de algunos partidos que se han manifestado de manera contundente exigiendo un cambio en la política de la UE ante la situación que está viviendo miles de desplazados.

Participaron, además, Álvaro Gil Robles exdefensor del Pueblo, excomisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa y director de la Fundación Valsáin; Luis Jimena, catedrático de Derecho Constitucional en la Universidad de Valencia; Marta García, responsable de la Unidad de Protección de ACNUR en España; y Marta Arias, asesora de Políticas de Infancia de UNICEF Ginebra.



XXII JORNADAS DE LA ASOCIACIÓN DE LETRADOS DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Con el título genérico “La nueva perspectiva de la tutela procesal de los derechos fundamentales”, la Asociación de Letrados del Tribunal Constitucional celebró en Vitoria-Gasteiz sus vigesimosegundas jornadas, en cuya organización colaboró activamente el Ararteko.

Tras la inauguración del encuentro por parte del lehendakari Iñigo Urkullu, el ararteko Manuel Lezertua hizo referencia al tiempo transcurrido desde que iniciaron su andadura las defensorías del pueblo autonómicas, y a la necesidad de *“adecuar la regulación y el funcionamiento de las defensorías del pueblo autonómicas a las exigencias que se derivan de la configuración del Estado sobre la base de la existencia de las comunidades autónomas y sus propias instituciones”*.

Considera el Ararteko que cuando la Comunidad Autónoma, en ejercicio de su autonomía institucional, ha decidido dotarse de una institución similar al Defensor del Pueblo, como es el caso de Euskadi, la **institución autonómica no está subordinada a la del Estado** en el control del funcionamiento de las administraciones autonómicas. Por ello, Lezertua abogó por una **reformulación de las relaciones entre la Defensoría del Pueblo y las defensorías autonómicas**, en particular el Ararteko, a través de un reconocimiento recíproco y explícito de sus respectivos ámbitos de actuación, en aplicación del principio de lealtad constitucional.

XXI CONGRESO Y ASAMBLEA GENERAL DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO)

El Ararteko Manuel Lezertua y la adjunta Julia Hernández participaron en el **Congreso y la Asamblea General de la FIO**, celebrado en Tenerife. Bajo el título genérico *Pobreza, dignidad y derechos humanos*, en varias ponencias y mesas redondas se abordaron cuestiones como la pobreza extrema, el hambre y la desnutrición, el derecho a la vivienda o a servicios básicos.

Previo a este encuentro se celebraron algunas reuniones de las distintas redes temáticas con las que desarrolla su trabajo: Migrantes y trata de personas, niñez y adolescencia, defensorías de mujeres y comunicadores.

La adjunta al ararteko y coordinadora de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO por la Región Europa Julia Hernández intervino en una mesa redonda sobre el rol de las defensorías a la hora de garantizar el acceso a una vivienda adecuada en ciudades inclusivas y seguras. En su intervención, abogó por la **inclusión de las mujeres en todos los niveles de decisión** para el ordenamiento del territorio, el espacio urbano, la vivienda y el medio ambiente.



JORNADA SOBRE TRATA DE MUJERES Y MENORES CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL

Organizada por el Ararteko y Emakunde, en noviembre se celebró en Vitoria-Gasteiz una jornada sobre trata de mujeres y menores, con estos objetivos:

- Analizar las causas del **fenómeno universal** de la trata como vulneración sistemática de los derechos humanos de las mujeres y niñas.
- Conocer la **legislación** aplicable en materia de trata de seres humanos en el estado español y en el ámbito internacional.
- Comprender el **impacto** de la trata **en las vidas de las víctimas**.
- Identificar los desafíos y los **retos** actuales **en la atención integral** a mujeres y niñas víctimas de trata.

La **Trata de Seres Humanos** es un fenómeno de preocupantes dimensiones a nivel mundial, que constituye una de las más sangrantes formas de reducción del ser humano a simple mercancía y representa una de las violaciones más graves de los derechos humanos. Es, en realidad, **una manifestación más de la situación de desigualdad** en la que se encuentran las mujeres en muchos lugares del mundo y una clara expresión de la violencia contra las mujeres, tal y como se desprende de la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer de Naciones Unidas de 1993.



DÍA INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Con motivo de la celebración del Día Internacional de los Derechos Humanos el Ararteko, el Colegio de Abogados del Señorío de Vizcaya y el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco organizaron en Bilbao una conferencia que impartió el **presidente del Tribunal Europeo de Derechos Humanos Guido Raimondi**, bajo el título “Jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en materia de derechos sociales”.

Raimondi dijo que a diferencia de los derechos civiles y políticos, definidos como derechos de primera generación y que gozan de una amplia protección jurisdiccional, los **derechos económicos y sociales**, que históricamente han conformado una segunda generación de derechos, no gozan de una protección tan potente. “*Ni siquiera el Convenio Europeo de Derechos Humanos les presta demasiada atención*” subrayó.

El presidente del Tribunal Europeo de Derechos Humanos hizo referencia a algunos **derechos económicos y sociales** como la libertad sindical, el derecho de propiedad, el derecho a la educación o el derecho al respeto de la vida privada.



“LA EMERGENCIA DE UN DERECHO PENAL EUROPEO”

El Ararteko en colaboración con la UPV/EHU organizó una conferencia en Bilbao, que tuvo como ponente a **Peter Jozsef Csonka**, consejero de la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea y coordinador del equipo redactor del Estatuto Fiscal europeo.

Peter Csonka es un **experto en la elaboración de tratados multilaterales**, así como en Derecho europeo y comparado, con una amplia experiencia en cuestiones relacionadas con los derechos humanos a nivel internacional. El acto contó con la presencia de representantes del ámbito universitario, de la Administración de justicia y la Fiscalía, del Gobierno Vasco y de otras instituciones.

La oficina de la infancia y la adolescencia

En 2016, el número de expedientes de queja en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes alcanza los 521 y, lo que supone uno de cada 5 del total de los presentados al Ararteko.

1 Derecho a un nivel de vida adecuado para su desarrollo: siguen llegando reclamaciones de familias en situación de precariedad económica –a veces, muy dramática- con niños y niñas a cargo. Desde 2012, expresamente, el Ararteko viene desarrollando distintas iniciativas para conocer y proponer actuaciones que permitan abordar de manera eficaz estas situaciones que vulneran los derechos fundamentales de estos niños, niñas y adolescentes y cercenan oportunidades de su desarrollo.

En todo caso, hablar de pobreza infantil no es hablar de algo que afecta al presente de los niños y niñas en exclusiva. Supone incorporar la perspectiva temporal, lo que hace inevitable pronunciarse en términos de **transmisión generacional de la pobreza**. Si no intervenimos la pobreza pasará de generación en generación. Por lo tanto, evitar que se transmitan las desventajas entre generaciones es una inversión crucial para el futuro de Euskadi y presenta beneficios a largo plazo para la infancia, la economía y la sociedad en su conjunto.

Resulta esperanzador el anuncio de Gobierno Vasco de impulsar una estrategia de inversión en las familias y en la infancia, de carácter interinstitucional, estable y de largo alcance que dé respuesta, entre otras cuestiones, a la prevención de la pobreza infantil y la reproducción de la desigualdad.

Una de estas actuaciones “en el corto plazo” es el **sistema de garantía de ingresos** que, aunque mejorable, es justo poner en valor por su contribución a la contención de las tasas de pobreza y, en general, por sus efectos en la cohesión social y el bienestar de las personas y las comunidades. Tampoco se puede olvidar el esfuerzo de los ayuntamientos vascos que, a través de las ayudas de emergencia social u otras prestaciones económicas municipales, en ocasiones de manera directa y otras con la colaboración de la sociedad civil organizada, completan allá donde la Renta de Garantía de Ingresos no llega y procuran soluciones concretas.

2 Derecho a la educación: el Ararteko considera que la consecución de un pacto educativo debe ser un objetivo prioritario e irrenunciable gracias al cual poder dotar a nuestro sistema de estabilidad. En el ámbito de las demandas recibidas, destacamos:

- Los cambios que se han llevado a cabo en el proceso **admisión del alumnado** con el fin de evitar el uso abusivo de los datos del padrón.
- **Problemas de “guetización”** en algunos centros de Victoria-Gasteiz y creación de una mesa interinstitucional que establezca criterios para reconducir la situación.
- Resultados positivos en la **reserva de plazas para alumnado con discapacidad** en el acceso a Enseñanzas Artísticas Superiores en Diseño, pero no aceptación de la recomendación para ampliar la reserva establecida en los ciclos formativos de grado medio y superior a los alumnos que durante su escolarización anterior también hayan precisado apoyos.
- Dificultades para atender el interés creciente por cursar **enseñanzas de formación profesional** derivadas de una oferta limitada y la aplicación de modificaciones introducidas por la LOMCE.
- Problemas de convivencia en los centros y situaciones de **acoso escolar**, en el que cada vez está más presente internet y las nuevas tecnologías.
- 3 Servicios sociales para la infancia en desprotección:** las quejas recibidas 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.

Lo más reseñable sobre la **red de acogimiento residencial** es su alto nivel de ocupación, lo que en ningún caso ha generado que un niño, niña o adolescente deje de ser atendido por falta de un servicio adecuado.

Han descendido las quejas interpuestas por **menores extranjeros no acompañados** respecto a cómo se está actuando en la acogida y eso que este año se ha roto la tendencia descendente de años anteriores, recuperándose en algunos casos cifras de llegadas similares a las de 2012.

Después de años insistiendo en la necesidad de abordar adecuadamente el grave maltrato a niños, niñas y adolescentes que es el **abuso sexual**, en 2016 parecen haberse dado las condiciones para que, al menos, se comiencen a reclamar respuestas adecuadas desde diversos ámbitos.





- 4 **Derecho a una familia protectora:** es necesario incrementar la inversión económica en las familias con hijas e hijos e impulsar, decididamente, las condiciones que favorezcan los proyectos familiares, así como la emancipación de nuestros jóvenes.
- 5 **Derecho a la salud:** las dificultades de acceso a la atención sanitaria que tienen personas menores de edad extranjeras ha tomado forma concreta este año en las dificultades de los menores extranjeros recién nacidos en hospitales vascos para recibir la asistencia sanitaria completa (incluidas prestaciones suplementarias que su médico les prescribe, por ejemplo la farmacéutica).

En el año de aprobación de la *LEY 1/2016, de 7 de abril, de Atención Integral de Adicciones y Drogodependencias* el Ararteko ha abordado la actuación municipal para el **control del acceso a bebidas alcohólicas** por parte de menores de edad. Constatamos que el consumo de bebidas alcohólicas por parte de chicos y chicas es un asunto complejo, en el que se requiere de la colaboración de todos los agentes, institucionales, sociales y particulares.

Las quejas suscitadas en torno a determinados aspectos del **deporte escolar** vasco nos han permitido profundizar en el análisis y la reflexión sobre los fines, los principios y los modos de desarrollo más acordes a los derechos de las personas (en esencia, al interés superior del niño, niña o adolescente). Valoramos positivamente el modelo de deporte escolar vigente, que destaca su sustancial componente educativa. Sin embargo, en ocasiones, las fórmulas para alcanzar los objetivos generan problemas o disfunciones a los que hay que dar solución.

Para concluir recordamos, un año más, que la **Convención sobre los Derechos del Niño** de 1989 representa la consagración del cambio de paradigma que se produce a finales del siglo XX sobre la consideración del niño por el Derecho: el niño, la niña, deja de ser considerado como un objeto de protección, para convertirse en un sujeto titular de derechos. La Convención no proclama derechos nuevos para los niños y las niñas: tienen los mismos derechos que las demás personas y es obligación del Estado garantizar que puedan ejercerlos de igual manera que los adultos. Para su consecución, la Convención incluye el principio del **“interés superior del niño/niña”** y el principio que impone la obligación de **“escuchar al niño/niña en todas las decisiones que le afecten”**. Ambos están en la base del nuevo estatuto del niño como **“sujeto de derecho”**.

No se trata sólo de “oír” al niño, sino de “escuchar”, lo que significa que su opinión debe ser tenida en cuenta para que pueda influir, en su caso, en la decisión que le atañe.

Por todo esto, 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 afectación de sus vidas.**

PUBLICACIONES

- **Informe al Parlamento Vasco.** Recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el último año.



- **Europa, ¿tierra de asilo? Desafíos y respuestas.** Publicación de las ponencias del XXXV Curso de Verano celebrado en julio. En este encuentro se debatió sobre la magnitud de los problemas que se están planteando y las respuestas (o falta de ellas) que emanan de diversas instancias europeas, estatales y la Comunidad Autónoma de Euskadi. En concreto, se analizó si el derecho al asilo y refugio está siendo respetado de forma adecuada en Europa.



- **Dificultades de la juventud vasca para el ejercicio efectivo de sus derechos de ciudadanía, especialmente los ligados a la construcción de su proyecto de vida autónoma.** Publicación de las ponencias y materiales del XXXIV Curso de Verano celebrado en junio de 2015. En el curso 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 los retratos de la vida de nuestros jóvenes en primera persona y a través de los testimonios de representantes de organizaciones en las que participan.

- **La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora.** Informe donde se actualiza el análisis realizado en 1999 y 2010 sobre la situación de los servicios sociales de base, ampliado ahora a la totalidad de los servicios sociales municipales, y lo hace desde la perspectiva de las dificultades para responder a las necesidades y demandas de las personas que lo requieren. Agrupadas alrededor de ciertas temáticas en el informe se dirigen una serie de recomendaciones a los tres niveles de la administración con competencias en el Sistema Vasco de Servicios Sociales y no solo a las instituciones locales.



BECA DE INVESTIGACIÓN

El Ararteko adjudicó una beca de investigación para el período 2016-2017 al proyecto denominado “Soy refugiado en la CAPV. ¿Quién soy y qué derechos tengo?” presentado por las investigadoras Casilda Zarauz, Sofía Lucas y Simona Sobotovicoca.

La comisión de selección, integrada por representantes del Ararteko y de la Universidad del País Vasco, consideró que en este proyecto concurren una serie de condiciones como el buen diseño del proyecto y la utilidad de dicha investigación, siendo la problemática de los refugiados objeto de preocupación y atención para la institución del Ararteko. La convocatoria se realizó en agosto y optaron 20 proyectos.



OTRAS ACTIVIDADES

- El Ararteko participó en la ciudad de Atenas en una jornada organizada por el Defensor del Pueblo de Grecia sobre la **crisis económica y humanitaria y cómo afecta a los barrios más desfavorecidos** de nuestras ciudades. El papel del Ombudsman del País Vasco en estos supuestos ha sido impulsar una intervención administrativa que garantice una adecuada seguridad ciudadana en esos barrios mediante el **impulso de políticas sociales inclusivas** que prevengan el riesgo de conflictividad que generan estas situaciones. Manuel Lezertua apeló a la **necesaria visión integradora** de las políticas locales dirigidas a la regeneración urbana, basadas en un desarrollo urbano más inteligente, sostenible y socialmente inclusivo.
- **Defensores del pueblo de Europa** se reunieron en Bruselas para analizar las respuestas que se están dando a la crisis migratoria de Europa, la transparencia en las actividades de cabildeo como buena administración y los desafíos del estado de derecho. El ararteko asistió al encuentro en el que analizaron posibles **iniciativas conjuntas de cooperación**.
- Lezertua participó en Galway (Irlanda) en la **Conferencia Internacional de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC)**. El Ararteko ha entrado a formar parte de esta Asociación que agrupa a instituciones que defienden los derechos lingüísticos y cuya misión es fomentar y promover la igualdad, la diversidad y los derechos lingüísticos en todo mundo. Lezertua intervino con una ponencia sobre el **concepto de identidad colectiva** desde los retos que plantea la postmodernidad. Explicó la evolución que ha sufrido la lengua como elemento identitario en Euskal Herria, desde su consideración como elemento constitutivo de la raza, hasta su reivindicación en el marco de la lucha por las libertades, la consolidación institucional y los retos que plantea la globalización.
- Organizado por el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), Barcelona fue sede de un **Seminario internacional sobre los retos actuales de los derechos humanos**, en el que participa el ararteko. Los defensores y defensoras del pueblo, debatieron sobre cuestiones como el dilema libertad-seguridad, los migrantes y refugiados, la crisis social y los derechos, así como las amenazas para los Ombudsmen. Lezertua intervino en una mesa redonda sobre el dilema entre la **libertad y la seguridad**, dos conceptos que se retroalimentan. En ese sentido, ciñéndose concretamente al control de la Policía, dijo que *“la labor de una Defensoría del Pueblo debe incorporar una doble perspectiva: por un lado, mantener la visión garantista que pone de relieve el hecho de que la actividad policial, en la medida en que puede llegar a afectar a la libertad e incluso la integridad física de las personas en aras de la seguridad, se encuentra en permanente tensión con las libertades individuales y los derechos fundamentales.”*



- El ararteko Manuel Lezertua ofreció una **conferencia en el Ateneo de Madrid** sobre un tema que ha sido el leitmotiv de su vida profesional: **Europa y los derechos humanos**. La posibilidad de acoger a un contingente cercano a un millón de personas ha hecho tambalear a la vieja Europa. En este sentido, el ararteko hizo referencia a las carencias que ha puesto de manifiesto la crisis de los refugiados, lesionando gravemente los principios fundamentales de la Unión Europea. También analizó la **reacción de Europa ante la llegada de millares de personas** y abordó algunas cuestiones que reflejan la **actitud de los estados miembros** ante este problema: dificultades de acogida, reubicación, cierre de las rutas de acceso, carencias en los procedimientos de asilo, acuerdos de devolución a Turquía... El ararteko concluyó formulando una serie de **propuestas para la esperanza**, señalando la actitud de la sociedad civil y de las autoridades vascas para asumir su responsabilidad en una acogida digna y completa de quienes huyen de la barbarie y la persecución.



- El Ararteko se sumó a la iniciativa de la **Marcha europea por los derechos de las personas refugiadas y migrantes Pasaje Seguro** que se celebró en numerosas ciudades de Europa para exigir una respuesta humanitaria y respetuosa con las obligaciones internacionales asumidas en materia de asilo y de protección de los derechos humanos. En el **comunicado** conjunto de defensores del pueblo ante la crisis de refugiados en Europa, hecho público en 2015, ya recordábamos los compromisos de la Unión Europea y sus competencias para hacer frente a este reto, y se hacía un llamamiento a los gobiernos para el acogimiento de las personas que huyen de la guerra y la intolerancia.
- El ararteko asistió en Madrid a una jornada organizada por la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR) y la Defensora del Pueblo sobre **acogida e integración de refugiados** en el contexto de la actual crisis mundial de desplazamientos forzados.

- Con motivo de la celebración del **Día de Europa**, el Parlamento Vasco, Eurobask y el Ararteko organizaron una jornada que se enmarca dentro de una serie de actividades impulsada por diferentes entidades europeístas para **promover la reflexión y el debate**. Tras la inauguración, a cargo de la presidenta del Parlamento Bakartxo Tejería, el ararteko se refirió a lo paradójico que podía parecer celebrar el Día de Europa en la actual coyuntura, *“caracterizada por la incapacidad que vienen demostrando las instituciones de la UE para producir respuestas idóneas a la desesperada situación de millares de personas que huyen de conflictos bélicos y la persecución”*.



- El Ararteko expresó su apoyo a la estrategia de sensibilización social emprendida por las entidades impulsoras de la **Red vasca antiRUMORES/Zurrumurrik EZ**. Esta iniciativa persigue la convergencia de políticas públicas y movimientos ciudadanos en la prevención del racismo y la xenofobia, así como la sensibilización social para derrumbar la intransigencia y la intolerancia, **instrumentos socialmente transformadores**, que ayudan a articular una **sociedad abierta y diversa**.

ZAs!

Zurrumurruen | Red Vasca
Aurkako Sarea | antiRumores

- Organizado por el Instituto Vasco de Criminología, en Donostia se celebró un curso de verano sobre “Verdad y reconocimiento para las víctimas de tortura, traos inhumanos y degradantes”, en el que se presentan los resultados de la investigación “Proyecto Tortura 1960-2013”. El objetivo de este trabajo, realizado por el profesor Paco Etxeberria y un equipo de especialistas en la materia, era **abordar de forma científica y rigurosa la incidencia real del fenómeno de la tortura** en Euskadi en las últimas décadas. En este encuentro participó el ararteko Manuel Lezertua, que ofreció una conferencia titulada “La jurisprudencia del Tribunal Europeo de DDHH con relación a la tortura”.

- En el marco de los Cursos de Verano de la UPV-EHU, se celebró la **“Escuela de concienciación, diagnóstico y terapia del dolor”**. Este curso tenía por objetivo fomentar una mayor concienciación sobre la importancia del dolor, analizar las repercusiones en el sistema sanitario, presentar avances en el diagnóstico y tratamiento, poner en relieve las repercusiones personales, sociales, y laborales del dolor, así como dar un visión integral y multidisciplinar de su abordaje. Manuel Lezertua ofreció una conferencia y subrayó que *“la vivencia del dolor puede llegar a vulnerar la dignidad de las personas, y tratar de aliviarla ha sido una de las grandes aspiraciones humanas”*.
- El ararteko participó en Bilbao, en la jornada organizada por la **Coordinadora Vasca de Personas con Discapacidad (EDEKA)** para analizar el cumplimiento de los objetivos de la Convención de los derechos humanos de las personas con discapacidad de Naciones Unidas, convención que ha cumplido una década.



- Bajo el lema ***Cada segundo es vida***, todos los medios de comunicación integrados en EITB realizaron una campaña de información y sensibilización dirigida a fomentar la **investigación de las enfermedades neurodegenerativas**, que culminó el día 15 de diciembre, con una maratoniada jornada de apoyo solidario. A lo largo del día, un centenar de personajes conocidos de la sociedad y cultura vasca, entre ellos el ararteko Manuel Lezertua, atendieron las llamadas de los ciudadanos y ciudadanas que querían realizar alguna aportación económica. Todo el dinero recaudado se destinará a la investigación de las enfermedades neurodegenerativas.

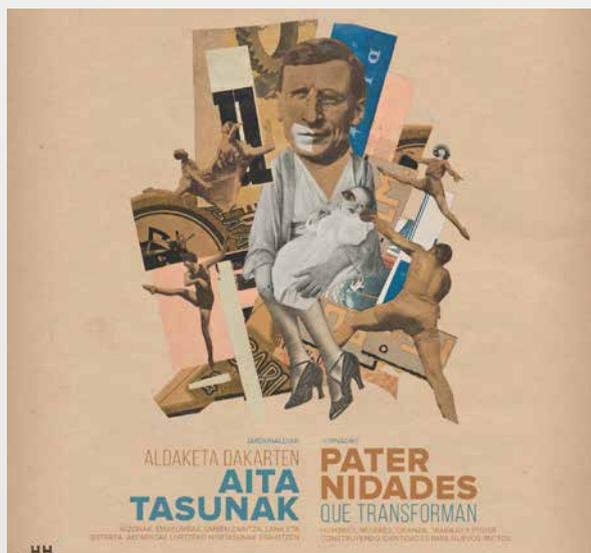


- Con motivo de la celebración el día 10 de octubre del **Día Mundial de la Salud Mental**, FEDEAFES (Federación de Euskadi de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental) y la asociación alavesa ASAFES celebraron en Vitoria-Gasteiz, un acto al que asistió el ararteko. En su intervención, mostró su **afecto y solidaridad** hacia las personas con problemas de salud mental, hacia sus familiares y hacia quienes en su quehacer diario trabajan a favor de los derechos y la mejora de la calidad de vida de aquellas. Tras las intervenciones, se inauguró de la exposición *Asafes: de dentro a fuera*, que recuerda los 40 años de trayectoria de la asociación alavesa de familiares y personas con enfermedad mental.



- El ararteko participó en Bilbao en una nueva jornada de *Gizartegune* organizada por el Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia, bajo el título **“Exclusión Social y Patología Mental Severa: una cooperación sociosanitaria imprescindible”**. Para el Ararteko, el **eje principal de la atención al colectivo** de las personas afectadas por una enfermedad mental severa y que, al mismo tiempo, se hallan en situación de exclusión social, consiste en **incorporar al tratamiento una perspectiva de derechos ciudadanos y de vulnerabilidad social**.

- Organizadas por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, se celebraron unas jornadas sobre “**Paternidades Positivas o transformadoras**”, con el objetivo de reflexionar y favorecer el diálogo entre las diversas formas de entender la maternidad y la paternidad, para lograr una convivencia más justa y corresponsable. En la inauguración, en referencia al informe extraordinario del Ararteko *Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas*, Lezertua dijo que “*la corresponsabilidad en el cuidado también evoca otro gran desafío de nuestras organizaciones sociales contemporáneas, que es la conciliación de la vida laboral y familiar*”.



- Julia Hernández, adjunta al ararteko, asistió al **Congreso internacional** organizado por la Federación Iberoamericana del Ombudsman (**FIO**), la Red de Mujeres de la FIO y la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica para analizar el estado de los derechos sexuales y reproductivos y la problemática de la violencia obstétrica en Iberoamérica.
- En su condición de Coordinadora de la Región europea de la **Red de Mujeres** de la FIO, también participó activamente en una reunión de dicha Red, con objeto de evaluar el nivel de cumplimiento del Plan de Trabajo 2016 de la Red de Defensorías de mujeres.
- Con motivo del 25 aniversario de la Asociación educativa **Berritzu**, esta organización impulsó la celebración de la Jornada *Innovando alternativas en situaciones de violencia del Siglo XXI: Adolescencia, mujeres y familia*, en la que intervino Julia Hernández.
- En febrero, la adjunta al ararteko, Julia Hernández colaboró en el programa de apoyo a la **creación del Ombudsman de Turquía**, con diversas comunicaciones y ponencias.



LA RELACIÓN CON LOS AGENTES SOCIALES

Las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil organizada constituyen para el Ararteko los ojos y los oídos de los problemas de la sociedad vasca. El **tercer sector de intervención social** constituye un **pilar de la sostenibilidad del sistema social de derechos** de las personas en Euskadi. Las asociaciones y colectivos desarrollan un **papel clave de intermediación** entre sectores marginales o especialmente vulnerables de nuestra sociedad e instituciones como la del Ararteko, haciéndoles más conscientes de sus derechos y de las vías de resolución de conflictos.



EL ARARTEKO RECIBE UNO DE LOS PREMIOS SOLIDARIOS ONCE EUSKADI 2016

La adjunta al ararteko Julia Hernández recogió el premio en un acto celebrado en Bilbao.

El jurado calificador de estos galardones decidió dar el premio en la categoría de Administración Pública al Ararteko por *“estar alerta en el último cuarto de siglo ante las carencias de nuestra sociedad en la garantía plena de los derechos humanos y la protección de los más desprotegidos y elaborar informes que han ofrecido la pista de los nuevos dilemas y desafíos a los que se enfrenta un país moderno y cambiante como Euskadi”*.

Tras mostrar, en nombre del Ararteko, su agradecimiento por el galardón, Julia Hernández dijo que *“nuestra razón de ser es estar alerta en la defensa y protección de los derechos humanos, pero esto no sería posible sin contar con gente como vosotros. Este premio supone un estímulo para seguir trabajando en defensa de las personas más desfavorecidas, sabiendo que en este camino contamos con organizaciones como la ONCE”*.

Los Premios Solidarios ONCE Euskadi pretenden reconocer y premiar a aquellas personas, entidades, instituciones o medios de comunicación 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 y una vida independiente. En esta edición, además del Ararteko fueron galardonados Peñasal Sociedad Cooperativa, “Objetivo Euskadi” de ETB, Sabin Ipiña y Lan-tegi Batuak.

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 en extender entre ellos una **cultura de respeto a todos los derechos humanos**.

Por ello, desde hace ya varios años colaboramos con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del **Informativo Gasteiztxo**. Alumnos y alumnas de diversos centros educativos de Álava 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 recibimos visitas de grupos de otros institutos y centros educativos de la CAPV.



¿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
- 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 2016:

