



Informe anual al Parlamento Vasco 2014



ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

WWW.ARARTEKO.EUS

INFORMES ANUALES



INFORMES ANUALES



Informe anual al Parlamento Vasco 2014

Vitoria-Gasteiz 2015

Esta obra está bajo una [licencia Creative Commons Attribution 3.0 Unported \(CC BY 3.0\)](#)



Un **registro bibliográfico** de esta obra puede consultarse en el [catálogo de la biblioteca del Ararteko](#)

Formatos y ediciones:

También en papel, [RTF](#) y [XML](#)

Edición en euskera: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2014](#)

Edición divulgativa: [Resumen del Informe anual al Parlamento Vasco 2014](#)

Publicado en volumen aparte: [Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia 2014](#)

Para acceder a las publicaciones del Ararteko:

- en la [web](#)
- mediante solicitud por [correo electrónico](#)
- presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)

ARARTEKO

Diseño, maquetación, impresión y aplicaciones multimedia: Otzarreta Comunicación

ISSN-e 2255-4920



Índice

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	15
CAPÍTULO I. La actividad de la institución del Ararteko en cifras	17
CAPÍTULO II. Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco	47
CAPÍTULO III. Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública	195
CAPÍTULO IV. Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración	305
CAPÍTULO V. Relaciones con la sociedad y actividades de colaboración institucional	317
CAPÍTULO VI. Actuaciones de innovación del Ararteko	329
CAPÍTULO VII. Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias	337
ANEXOS	
Resoluciones dictadas	357
Índice de gráficos y tablas	367
Publicaciones del Ararteko	373

PRESENTACIÓN	15
CAPÍTULO I.	
La actividad de la institución del Ararteko en cifras	17
1. Observaciones y datos generales	19
2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio telefónico)	20
3. Quejas escritas registradas	21
4. Estadística por áreas	22
5. Estadística por administraciones afectadas	23
A) Expedientes tramitados contra el Gobierno Vasco	24
B) Expedientes tramitados contra las administraciones forales	25
C) Expedientes tramitados contra la Administración local	26
D) Expedientes tramitados contra otras administraciones de la CAPV	27
6. Estadística territorial (distribución territorial de las quejas escritas presentadas)	28
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)	29
8. Expedientes de oficio	30
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones	31
10. Opinión de las personas usuarias	33
10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias	33
10.2. SUGERENCIAS recibidas a través del formulario web de la carta de servicios del Ararteko	36
11. El deber de informar	37
11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2014	37
A) Gobierno Vasco	37
B) Diputaciones forales	38
C) Ayuntamientos	38
D) Otros organismos públicos	39
11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2014	40
A) Gobierno Vasco	40
B) Diputaciones forales	40
C) Ayuntamientos	41
D) Otros organismos públicos	42
11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2014	43
A) Gobierno Vasco	43
B) Ayuntamientos	43
C) Otros organismos públicos	45

CAPÍTULO II.

Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco 47

1. Derechos lingüísticos, cultura y deporte	51
2. Educación.....	59
3. Hacienda	69
4. Inclusión social	77
5. Justicia	89
6. Medio ambiente	99
7. Obras públicas, transportes e infraestructuras.....	109
8. Ordenación de la actividad económica	117
9. Personal al servicio de las administraciones públicas	125
10. Protección y tenencia de animales	133
11. Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	137
12. Sanidad	147
13. Seguridad	157
14. Tecnologías de información y conocimiento y de protección de datos.....	165
15. Trabajo y Seguridad Social.....	173
16. Urbanismo y ordenación del territorio	179
17. Vivienda.....	187

CAPÍTULO III.

Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública 195

1. Familias	199
2. Igualdad e integridad de las mujeres.....	209
3. Personas con discapacidad	217
4. Personas con enfermedades crónicas	227
5. Personas con enfermedad mental o trastornos mentales.....	235
6. Personas en prisión	247
7. Personas gitanas y otras minorías culturales.....	257
8. Personas inmigrantes y diversidad cultural.....	265
9. Lesbianas, gays, bisexuales y personas transgénero y transexuales.....	277
10. Personas mayores y personas en situación de dependencia	287
11. Personas víctimas de los grupos terroristas	299

CAPÍTULO IV.

Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración..... 305

1. Recomendaciones generales.....	308
1.1. Recomendación general del Ararteko 1/2014, de 20 de enero. Necesidad de motivación de las resoluciones limitativas de derechos por parte de Lanbide.....	308
1.2. Recomendación general del Ararteko 2/2014, de 17 de diciembre. Necesidad de reformar las Normas Forales reguladoras del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, ante las disfunciones detectadas en la determinación de su base imponible y su afectación al principio de capacidad contributiva.....	308
2. Estudios.....	309
2.1. Documento de bases para la reflexión sobre los locales de jóvenes de ocio juvenil: propuestas del Ararteko para una adecuada intervención administrativa.....	309
2.2. Estudio del Ararteko sobre el tratamiento de la salud mental en el proyecto de reforma del código penal.....	309
3. Informes extraordinarios.....	310
3.1. Informes publicados durante el año 2014: - La atención-sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV.....	310
- Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas.....	310
3.2. Informes extraordinarios en elaboración durante el año 2014.....	311
4. Curso de verano del Ararteko.....	312
5. Jornadas del Ararteko.....	313
5.1. Jornada sobre el estado social y la vida digna.....	313
5.2. El interés superior de la niña y del niño en el sistema judicial.....	313
6. Publicaciones.....	313
6.1. Revista recopilatoria de la actividad del Ararteko durante los 25 años de funcionamiento.....	313
6.2. Convención sobre los derechos de los niños y las niñas.....	314
7. Otras actividades.....	314
7.1. Puntos de información del Ararteko en dependencias públicas.....	314
7.2. Boletín digital.....	314

CAPÍTULO V.

Relaciones con la sociedad y actividades de colaboración institucional..... 317

1. Relaciones con las organizaciones sociales.....	319
- Asociaciones y grupos con los que se han mantenido reuniones en el año 2014.....	319
2. 25º aniversario del Ararteko.....	321
3. Actuaciones en relación con las instituciones de defensa de los derechos humanos.....	321
3.1. XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.....	321
3.2. Relaciones internacionales.....	323
4. Convenios suscritos por el Ararteko.....	324
5. OTRAS ACTIVIDADES: Selección de las actividades más relevantes del ararteko y la adjunta relativas a la impartición de charlas y a la participación en actos organizados por administraciones y organizaciones sociales.....	325

CAPÍTULO VI.

Actuaciones de innovación del Ararteko 329

- 1. Proyectos colaborativos 332
- 2. De carácter estratégico y organizativo 333
- 3. De carácter tecnológico 333
- 4. De mejora continua/calidad/innovación 334

Capítulo VII.

Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias 337

- 1. Recomendaciones y sugerencias aceptadas 341
 - A) Gobierno Vasco 341
 - B) Administración foral 343
 - C) Administración local 344
- 2. Recomendaciones y sugerencias no aceptadas 346
 - A) Gobierno Vasco 346
 - B) Administración foral 347
 - C) Administración local 348
 - D) Otros organismos públicos 349
- 3. Recomendaciones y sugerencias pendientes 350
 - A) Gobierno Vasco 350
 - B) Administración foral 351
 - C) Administración local 351
 - D) Otros organismos públicos 353
- 4. Recomendaciones y sugerencias suspendidas
Administración local 353

Capítulo VIII.

Anexos 355

- Resoluciones dictadas 357
- Índice de gráficos y tablas 367
- Publicaciones del Ararteko 373

PRESENTACIÓN

El año 2014 ha sido un año muy intenso y significado en todos los sentidos para el Ararteko. Como acostumbra a suceder cuando se hace cualquier balance, y el de la elaboración del Informe anual al Parlamento es el más paradigmático, siempre nos encontramos con luces y sombras; pero este año ha sido especialmente luminoso en forma de resultados y efemérides, que lo han configurado como un año especial.

Así, la institución del Ararteko ha cumplido 25 años de andadura. Mucho se ha hecho desde que el ocho de marzo de 1989 Juan San Martín tomara posesión del cargo como primer ararteko de la Comunidad Autónoma del País Vasco y empezara a trabajar con un grupo muy reducido de personas en una oficina del Parlamento Vasco. Quienes han trabajado y trabajamos en este momento en el Ararteko, cualquiera que sea la función que realizamos (todas ellas son imprescindibles para que la institución funcione a la perfección), nos impregnamos de un espíritu de servicio a la ciudadanía, porque el tipo de trabajo que hacemos nos lleva en un momento determinado a empatizar con las personas, a querer contribuir a que los servicios públicos (los propios de la institución y los de todas las administraciones) funcionen conforme a los principios de la eficacia y de la eficiencia, a sentir que los derechos humanos necesitan un hábitat determinado para su ejercicio, porque si no terminan siendo disminuidos o anulados, a interiorizar la causa en pro de la justicia social, de la inclusión social, de la equidad social, de la igualdad de oportunidades, de la igualdad real y efectiva...

Con esta efeméride como telón de fondo, se han celebrado diversas actividades en torno a la misma, que se han desarrollado a lo largo de todo el año. En el mes de mayo, coincidiendo con el 25º aniversario de la creación del Tribunal Superior



de Justicia, se celebró una jornada con dicho tribunal; en septiembre, las Jornadas de Coordinación entre la Defensoría de España y las defensorías autonómicas; en octubre, las II Jornadas sobre el Estado Social, organizadas en colaboración con la EHU-UPV. El acto central institucional de celebración de los 25 años del Ararteko se realizó el día 20 de junio, en la sede del Parlamento Vasco.

Asimismo, quisimos unir este evento con el 25º aniversario de la aprobación de la Convención de los Derechos del Niño por parte de la Asamblea de Naciones Unidas, y organizamos con Unicef y Save the Children una jornada conmemorativa, el 18 de noviembre.

En unos tiempos en los que una ciudadanía cada vez más consciente de sus derechos y más exigente, por ello mismo, frente a las administraciones públicas, los arartekos, defensorías del pueblo u ombudsman estamos ejerciendo un papel importante en la resolución de problemas, en la mediación entre la ciudadanía y las administraciones y en elevar el nivel de calidad de las actuaciones, de los servicios y de las políticas públicas de las administraciones. La labor de las defensorías que funcionan y trabajan como es debido es un buen ejemplo del llamado *soft power*, que está contribuyendo a la mejora de la calidad democrática y del empoderamiento de las personas ante las administraciones públicas.

Como cada año, me complace presentar el informe anual del Ararteko. En esta ocasión ha de añadirse la circunstancia de que en el año 2014 ha finalizado mi segundo mandato al frente de la institución como comisionado parlamentario para la defensa de los derechos de las personas en Euskadi, por lo que se trata de la última ocasión en la que, como ararteko, podré presentar la actividad de la Defensoría del Pueblo Vasco.

El presente informe, al igual que los de los tres años anteriores, es reflejo de la situación social y económica que estamos viviendo, ya que la actividad del Ararteko es un espejo de los gravísimos efectos que la crisis económica está teniendo en la situación de miles de familias vascas. Así, destacaría el número de actuaciones del Ararteko relacionadas con la ciudadanía, que ha alcanzado las 8.608, entre las que cabe destacar la gestión de 6.378 quejas. Quejas que están relacionadas con temas tan básicos como las prestaciones económicas derivadas de la Ley de Garantía de Ingresos, becas, alquiler de vivienda protegida, asistencia sanitaria, contaminación acústica, transportes públicos, personas con discapacidad o infancia y adolescencia desprotegida, entre otros. Para constatar este incremento simplemente hemos de echar la vista atrás al año 2010, año en el que la crisis comenzó a mostrar toda su crudeza, y ver el incremento que se ha producido: un 45% en las quejas presentadas en tan solo 4 años.

Conscientes de que la información cualifica y activa a la ciudadanía y es fuente de socialización, desde el Ararteko nos hemos esforzado en facilitar una gran cantidad de información a través de nuestra página web, que ha visto su imagen modernizada, y que se ha visto reflejada en las 98.834 visitas y 197.104 páginas vistas en este año. Hemos profundizado en el cumplimiento del principio de transparencia en la gestión de los recursos públicos, a través de la publicidad activa, incluyendo, junto a la nutrida información que ya facilitábamos desde enero de 2013 en materia de gestión presupuestaria y económica, plantilla y salarios de la institución, entre otra información, desde el mes de enero se incorpora mensualmente el listado de contrataciones menores, que se completa con el perfil del contratista que ya se encontraba operativo.

Nos hemos esforzado por llegar a los lugares más recónditos del tejido social de nuestro país, y también por conocer los lugares *extra muros* de ese tejido social, que los hay, con el objeto de dar voz a los sin voz, de arrojar luz a situaciones desconocidas o poco conocidas, de ir avanzando en la consecución del derecho constitucional a la igualdad real y efectiva, de ir profundizando en la democracia. Hemos conseguido el reconocimiento y la ayuda de la Comisión Europea, por medio de su Dirección de Justicia, para liderar un proyecto europeo, el Rainbow Has, en el que están trabajando trece organizaciones de ocho países de la UE, con el objeto de proteger debidamente los derechos fun-

damentales de los menores de edad de orientación homosexual o de identidad transexual en el ámbito de la escuela. También el reconocimiento del certificado de compromiso con la gestión pública avanzada otorgado por Euskalit es un espaldarazo al trabajo desarrollado en los últimos 5 años, respecto del que cabría destacar: 3 reflexiones estratégicas de la organización; el plan estratégico 2013-2015; la carta de servicios y su reforma en 2013 para incluir el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en poder del Ararteko; la autoevaluación de la organización realizada en 2014, tomando como base el modelo de gestión avanzada con superación del contraste externo realizado por Euskalit; además, se ha dispuesto de sistemas para evaluar las opiniones de los usuarios, de las personas de la institución y de nuestros grupos de interés.

Hemos conseguido, en otro orden de cosas, que las administraciones públicas competentes sean receptivas a nuestras propuestas para mejorar el sistema vasco de protección social. Por haber logrado que en un porcentaje cercano al 92% de los casos, nuestras resoluciones y recomendaciones sean aceptadas, a pesar de que las administraciones no están obligadas a ello y de que, en muchas ocasiones, las actuaciones que son corregidas no han contravenido la ley, sino que se han basado en una interpretación a nuestro juicio restrictiva del ordenamiento jurídico, que no ha garantizado debidamente los derechos de la ciudadanía. Estamos satisfechos, pero a la vez somos autoexigentes, porque debemos mantener diariamente la tensión y las líneas estratégicas trazadas, con el fin de mejorar aún más nuestra eficacia y nuestra eficiencia.

Quiero terminar dando las gracias. Gracias a la ciudadanía por confiar este año también en el Ararteko. Gracias a todas las personas que trabajan o han trabajado en el Ararteko, por su buen hacer y su compromiso para con las personas y los derechos humanos. Gracias a las organizaciones sociales, por su colaboración. Gracias las administraciones e instituciones públicas, por hacer del Ararteko un organismo eficaz en el servicio y la atención a la ciudadanía. Gracias a todos los grupos parlamentarios, por seguir sosteniendo a su alto comisionado para los derechos de las personas.

Iñigo Lamarca Iturbe
ARARTEKO

La actividad
de la institución del
Ararteko en cifras

Cap.I

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS

1. Observaciones y datos generales

A lo largo de este capítulo dedicado a la estadística intentaremos ofrecer una visión global de lo que es la actividad de la institución del Ararteko en cifras. Así, desglosaremos los datos de las quejas presentadas a la institución por medio de las diversas vías, la actividad de las tres oficinas de atención directa y recogeremos los datos sobre las reclamaciones que afectan a cada una de las administraciones públicas vascas y señalaremos cuál es su distribución territorial y en qué fase del procedimiento se encuentran.

Asimismo, se incluye la información que permite conocer el nivel de colaboración de las administraciones públicas vascas con el Ararteko.

Otro apartado que se incorpora a este capítulo es el del perfil de las personas que se acercan al Ararteko, así como la opinión sobre nuestro trabajo que nos devuelven en las encuestas.

En suma, mediante esta información sistematizada, este capítulo engloba toda la información cuantitativa de la actividad del año 2014.

Como ya decíamos en el informe anterior, el Ararteko considera importante hacer visible dentro del concepto amplio de actuaciones, tanto el trabajo que se desarrolla en el ámbito de las reclamaciones ciudadanas: quejas y asesoramiento en sus diversas modalidades, como otras actuaciones orientadas a la evaluación de las políticas públicas que trascienden, por tanto, a los casos concretos que se plantean de ordinario ante el Ararteko.

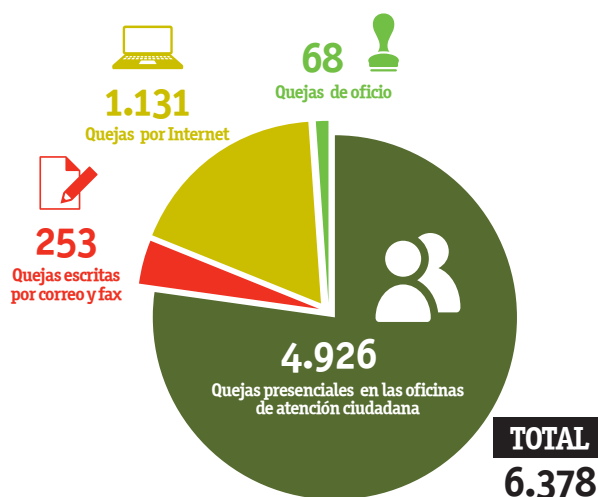
En este ámbito se utilizan diversos instrumentos articulados en el plan de actuación anual de cada área de trabajo del Ararteko como son: reuniones con administraciones, reuniones con asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, visitas de inspección y actuaciones de oficio.

Una aproximación numérica a la actividad de la institución del Ararteko durante 2014 puede consultarse a lo largo de este capítulo dedicado a la estadística.

La página web del Ararteko se ha constituido en un canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido casi 100.000 visitas, con alrededor de 200.000 páginas visitas en este año.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2014 son 8.608, de las cuales 6.378 corresponden a quejas.

Gráfico 1.
Quejas planteadas al Ararteko en 2014



A lo largo de 2014, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 6.378 quejas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 68 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.

Gráfico 2. Total de actuaciones del Ararteko en 2014



Durante el año 2014 se han realizado 2.065 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 93 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo V relativo a las relaciones con la sociedad del Informe anual) y se han mantenido 57 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

También se han realizado 8 visitas de inspección mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de 2 comisarías de la Policía Local, de un recurso residencial para infancia en desprotección, se ha visitado el asentamiento rumano en Hernani y Astigarraga y también 3 oficinas de Lanbide.

Además se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las organizaciones sociales; todo lo cual da una idea del importante número y variedad de actividades que se despliegan desde el Ararteko a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las 29 áreas de trabajo en las que se organiza la institución. Un detalle mayor de estas intervenciones se consigna en los capítulos II y III al exponer el plan de actuación anual de dichas áreas.

Durante el año 2014, se han resuelto 2.050 expedientes de queja escrita (frente a 1.930 en 2013).

Además, se han dictado 1.675 resoluciones (frente a 1.534 en 2013). En el resto de los casos, se trata de inadmisiones sobrevenidas (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.).

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 50,84% de las quejas escritas analizadas (con un ligero decremento respecto del 2013) y como **no incorrectas el 49,16%** de ellas.

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

Tabla 1.
Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko

	%	%
Actuación incorrecta resuelta		91,76
Sin recomendación	92,63	
Recomendación aceptada	7,37	
Actuación incorrecta no resuelta		8,24

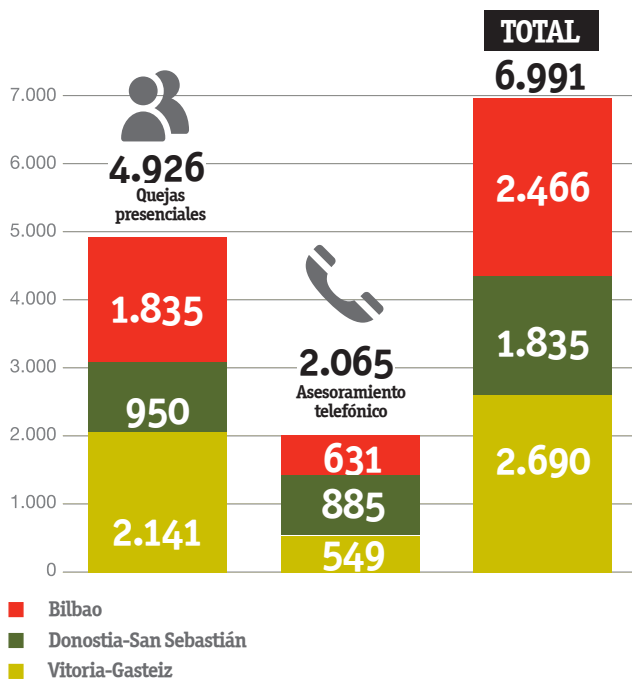
2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio telefónico)

La institución del Ararteko dispone de oficinas de atención directa en las tres capitales de la Comunidad Autónoma Vasca desde 1996. Esto permite ofrecer una mejor atención a las personas que tengan problemas con alguna de las administraciones públicas. La experiencia adquirida en estas oficinas demuestra que, además de las quejas presenciales que se re-

ciben en ellas, también se realizan numerosas consultas telefónicas, que son atendidas por el personal de la institución.

Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2014 se han realizado un total de **6.991** servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 4.926 han sido las quejas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 2.065 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

Gráfico 3.
Número de quejas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa



Si analizamos comparativamente los datos de actividad de las oficinas en 2014 con los de los años anteriores, se mantiene la misma tendencia, y la situación de la oficina de Vitoria-Gasteiz como hegemónica en el número de atenciones presenciales.

Quejas presenciales ante las oficinas de atención directa materializadas en expedientes de queja

Del total de quejas presenciales presentadas ante nuestras oficinas de atención ciudadana, 1.205 se han materializado en expediente de queja, es decir, un 24,46%, lo que da muestra de la importante función de asesoramiento que se realiza en dichas oficinas.

En cuanto al resto, en algunos casos se referían a asuntos que excedían el ámbito de actuación de esta institución, por lo que no era posible tramitarlos como quejas; en otros, requerían la aportación de más documentación o la realización de gestiones previas ante los órganos administrativos correspondientes; y, por último, en otros casos, los asuntos planteados, bien carecían de fundamento para materializarse en expediente de queja, bien la visita estaba relacionada con la tramitación de un expediente de queja anterior o bien la persona reclamante deseaba información sobre los trámites que debía seguir en su asunto concreto.

3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2014 se han registrado un total de 2.592 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 68 actuaciones de oficio.

De ellas 2.203 han sido admitidas a trámite para su estudio e investigación por parte del Ararteko. Posteriormente, se clasificarán las admitidas efectivamente a trámite, con base en las diferentes áreas de trabajo del Ararteko.

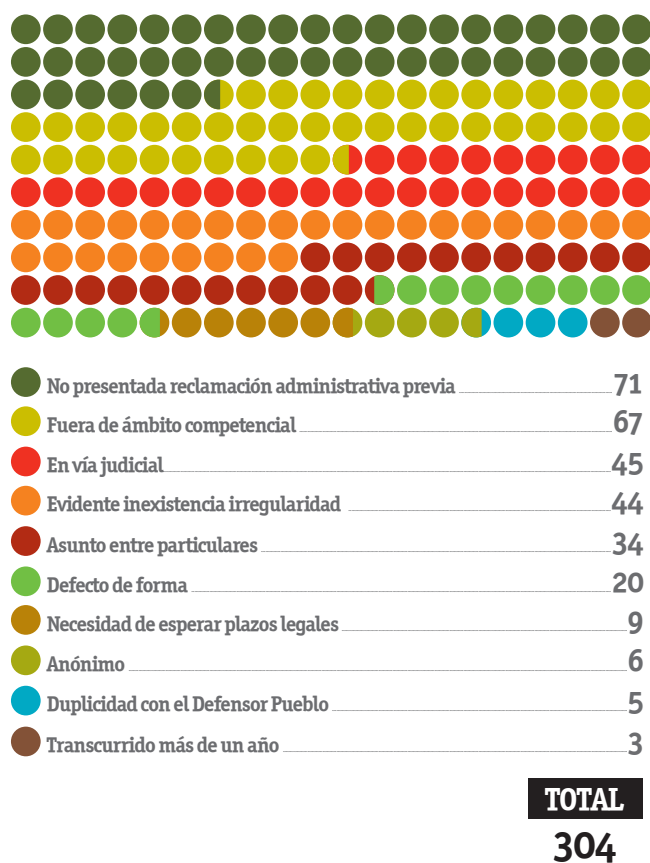
Quejas escritas rechazadas

El artículo 21 de la Ley 3/1985, que crea y regula la institución del Ararteko, señala las circunstancias que concurren para no admitir las quejas de la ciudadanía. En este sentido, deben diferenciarse las quejas que se han rechazado por diferentes motivos: por tratarse de un conflicto entre particulares, por referirse a una cuestión que ya estaba planteada ante los tribunales, sobre la que ya se había dictado sentencia firme o estaba pendiente de resolución judicial, o por quedar fuera del ámbito competencial de esta institución.

En cualquier caso, se mantiene el criterio de ofrecer la mayor cobertura jurídica posible a las reclamaciones, de manera que se procura hacer una interpretación de las normas procedimentales siempre favorable a la admisión de la queja presentada por el ciudadano o ciudadana. Respecto a las quejas

rechazadas, la institución procura en todo momento orientar a la persona reclamante sobre los cauces o vías que pueden resultar más oportunos para solucionar los problemas expuestos.

Gráfico 4.
Quejas escritas rechazadas y circunstancias



Quejas remitidas al Defensor del Pueblo o a otros defensores

Las quejas contra la actuación de la Administración del Estado no las tramita directamente la institución del Ararteko, ya que esa administración no está sometida a su control. Esas reclamaciones se remiten al Defensor del Pueblo. Además, hay quejas que se envían a los comisionados parlamentarios de otras comunidades autónomas, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	83
Quejas remitidas a otros defensores	2

4. Estadística por áreas

Si tenemos en cuenta las quejas escritas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se reduce el conjunto de expedientes de quejas escritas tramitados que tienen que ver con el ámbito social, que si bien no aparecen englobadas en una única categoría, están presentes en diferentes áreas, no solo en el de inclusión social sino también en personas inmigrantes y diversidad cultural, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

En función del área temática con la que se relacionan los expedientes de queja tramitados, observamos que en el año 2014 se han reducido las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 604 (frente a las 883 de 2013, y a las 1.100 de 2012). De los **604** expedientes de queja escrita, **576** (esto es, el 96%) 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).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una elevada actividad son las de **personal de las administraciones públicas, educación, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, vivienda y hacienda**. También, las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2014.

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

Cabe subrayar, asimismo, que en torno al **38%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas homosexuales (gays y lesbianas) o transexuales, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas gitanas, etc.

5. Estadística por administraciones afectadas

Tabla 2.
Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación*

Área		%
Inclusión social	604	27,42
Personal al servicio de las administraciones públicas	422	19,16
Educación	146	6,63
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	130	5,90
Vivienda	123	5,58
Hacienda	106	4,81
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas en prisión, etc.	103	4,67
Sanidad	90	4,09
Medio ambiente	75	3,40
Urbanismo y ordenación del territorio	66	3,00
Tráfico	62	2,81
Obras públicas, transportes e infraestructura	47	2,13
Justicia	44	2,00
Ordenación de la actividad económica	42	1,91
Infancia y adolescencia	38	1,72
Seguridad	33	1,50
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	26	1,18
Familias	23	1,04
Trabajo y Seguridad Social	16	0,73
Protección y tenencia de animales	7	0,32
	2.203	100

* Los datos desglosados por subáreas pueden consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#)

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 2014 (el 62,11%), y se han incrementado ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (27,92%).

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

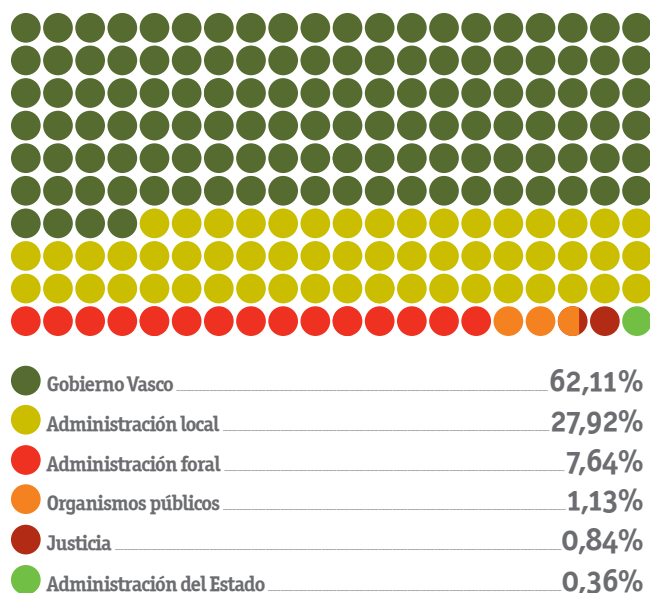
Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de expedientes motivados por las actuaciones de una administración determinada o en un área concreta guarda relación con la percepción negativa que la ciudadanía tiene del funcionamiento de esa administración, en cuanto a la existencia o no de negligencias o abusos de poder, o de actuaciones no respetuosas con la legalidad.

Sin embargo, es preciso realizar importantes matizaciones a esta primera percepción e interpretación del número de quejas, para evitar extraer conclusiones apresuradas que pueden ser equivocadas e injustas para con las administraciones afectadas.

De este modo, si bien es significativo *a priori* el número de reclamaciones dirigidas contra la actuación de una determinada administración, lo es más –y esto es lo realmente importante– el número de quejas en las que el reclamante tenía razones fundadas para acudir a esta institución porque una administración había actuado incorrectamente. Asimismo, esta institución considera que la actitud de esa determinada administración, tanto ante la obligación de informar en el plazo establecido como ante las resoluciones dictadas al finalizar el estudio e investigación de la reclamación, es más importante que el propio dato del número de quejas. Es decir, resulta fundamental comprobar si las recomendaciones y sugerencias son, en definitiva, aceptadas o no por la administración cuando se aprecia que ésta ha actuado de manera irregular.

Gráfico 5.
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



A. Expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Distribución por áreas

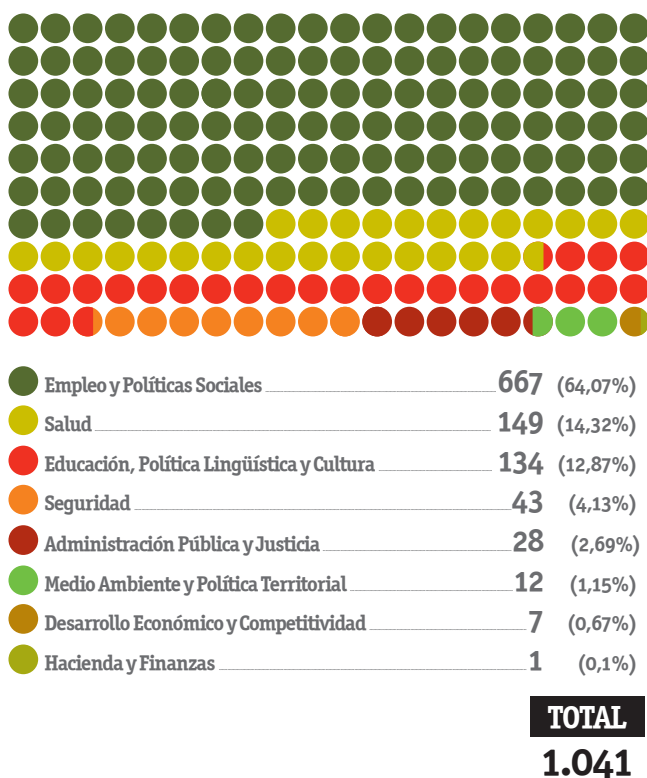
Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, educación, vivienda, sanidad, personal al servicio de las administraciones públicas y seguridad), son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

Tabla 3.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Área	📄	%
Inclusión social	536	51,49
Educación	118	11,33
Vivienda	98	9,41
Sanidad	83	7,97
Personal al servicio de las administraciones públicas	67	6,44
Seguridad	35	3,36
Familias	18	1,73
Justicia	15	1,44
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	12	1,15
Ordenación de la actividad económica	12	1,15
Trabajo y Seguridad Social	11	1,06
Personas con enfermedades o trastornos mentales	10	0,96
Medio ambiente	6	0,58
Obras públicas, transportes e infraestructura	6	0,58
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	4	0,38
Personas con enfermedades crónicas	2	0,19
Personas en prisión	2	0,19
Personas inmigrantes y diversidad cultural	2	0,19
Infancia y adolescencia	1	0,10
Personas mayores y personas en situación de dependencia	1	0,10
Protección y tenencia de animales	1	0,10
Urbanismo y ordenación del territorio	1	0,10

Distribución por departamentos

Gráfico 6.
Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

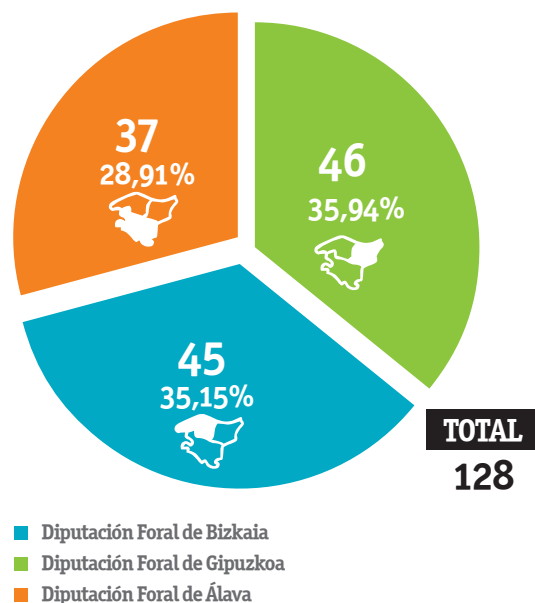


B. Expedientes tramitados contra las administraciones forales

Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, destaca el decremento de las quejas escritas tramitadas contra la Diputación Foral de Bizkaia, y un incremento de las Diputaciones Forales de Gipuzkoa (de forma más destacable) y de Álava.

Gráfico 7.
Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las administraciones forales



Distribución por áreas

Manteniendo la tendencia de los últimos años, el ámbito de personas mayores y personas en situación de dependencia es el que motiva el mayor número de las quejas contra las administraciones forales.

Tabla 4.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las diputaciones forales

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
					
Personas mayores y personas en situación de dependencia	9	10	10	29	22,66
Hacienda	6	12	4	22	17,19
Infancia y adolescencia	4	3	15	22	17,19
Obras públicas, transportes e infraestructura	1	4	6	11	8,59
Personal al servicio de las administraciones públicas	5	2	2	9	7,03
Personas con discapacidad	1	5	2	8	6,25
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	5	-	1	6	4,69
Ordenación de la actividad económica	1	2	2	5	3,91
Inclusión social	-	3	1	4	3,13
Trabajo y Seguridad Social	1	1	-	2	1,56
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	-	-	2	1,56
Medio ambiente	1	-	1	2	0,78
Educación	-	1	-	1	0,78
Familias	-	1	-	1	0,78
Igualdad e integridad de las mujeres	-	-	1	1	0,78
Justicia	-	-	1	1	0,78
Personas con enfermedades o trastornos mentales	1	-	-	1	0,78
Personas con enfermedades crónicas	-	1	-	1	0,78

C. Expedientes tramitados contra la Administración local

Distribución territorial

Bizkaia continúa siendo el territorio contra cuyos ayuntamientos se han tramitado más expedientes, pero hay que tener en cuenta que también es el territorio más poblado.

Tabla 5.
Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales


		%
Ayuntamientos de Bizkaia	223	47,65
Ayuntamientos de Gipuzkoa	131	27,99
Ayuntamientos de Araba/Álava	81	17,31
Juntas administrativas de Araba/Álava	4	0,85
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	22	4,70
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	5	1,07
Mancomunidades, consorcios y parques de Álava	2	0,43

Tabla 6.
Expedientes tramitados contra ayuntamientos de la Comunidad Autónoma

Ayuntamientos de Araba / Álava 	
Vitoria-Gasteiz	54
Laudio/Llodio	4
Laguardia	3
Alegría-Dulantzi	2
Elciego	2
Iruña Oka/Iruña de Oca	2
Labastida/Bastida	2
Otros*	12
Total	81

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Bilbao	59
Erandio	18
Sestao	11
Barakaldo	10
Santurtzi	10
Otros*	115
Total	223

Ayuntamientos de Gipuzkoa 	
Donostia-San Sebastián	43
Hondarribia	12
Lasarte-Oria	7
Irun	6
Otros*	63
Total	131

* El listado completo puede consultarse en la web del Ararteko, en la [estadística completa](#)

Distribución por áreas



Como ya viene siendo habitual, las reclamaciones motivadas por actuaciones de las administraciones locales se reparten de forma bastante homogénea entre las diferentes áreas en las que los ayuntamientos tienen competencias importantes, destacando las áreas de régimen jurídico, bienes y servicios, hacienda, medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio y seguridad¹.

¹ Los datos de distribución por áreas de las quejas escritas presentadas contra las entidades locales, pueden consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#).

D. Expedientes de queja tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

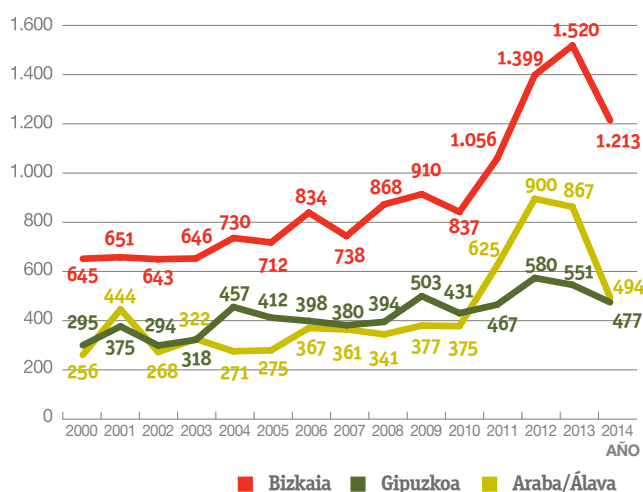
En el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco, se constata un decremento importante respecto del año pasado (15).

Tabla 7.
Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Ayuntamientos de Araba / Álava 	
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	7
URA – Agencia Vasca del Agua	4
Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Gipuzkoa	2
Ilustre Colegio de Abogados de Álava	1
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	1
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	1
Colegio Oficial de Delineantes de Gipuzkoa	1
Colegio de Veterinarios de Gipuzkoa	1
Haurreskolak	1
Total	19

6. Estadística territorial (distribución territorial de las quejas escritas presentadas)

Gráfico 8.
*Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2000-2014)**



* Los datos de evolución desde el inicio de la actividad del Ararteko (1989) pueden consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#)

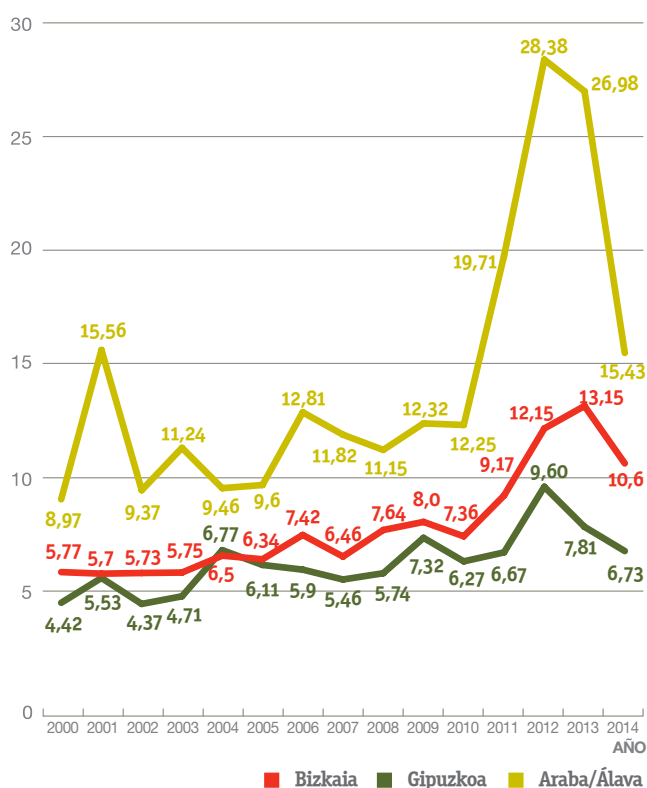
Como ya viene siendo una constante en los últimos años, si analizamos las quejas escritas presentadas por territorio, al igual que ocurría con las quejas presenciales en las oficinas de atención ciudadana, el territorio de Araba/Álava se encuentra hiperrepresentado en el total, situación probablemente originada por ser la sede central del Ararteko y el hecho de estar ubicadas en dicho territorio las instituciones comunes de la comunidad, entre ellas el Gobierno Vasco.

Distribución territorial de las reclamaciones por cada 10.000 habitantes

Para efectuar un análisis comparativo de la procedencia de las reclamaciones escritas registradas en función del territorio histórico, relacionaremos el número absoluto de reclamaciones recibidas desde cada territorio con la población de cada uno de ellos. En el siguiente cuadro se ofrecen los datos referentes a las quejas recibidas de cada territorio por cada 10.000 habitantes.

Como en años anteriores, constatamos el mayor índice de presentación de reclamaciones escritas en el Territorio Histórico de Araba/Álava, respecto de Bizkaia, que es el que mayor población acoge, y más del doble que Gipuzkoa.

Gráfico 9.
*Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2000-2014)**



* Los datos de evolución desde el inicio de la actividad del Ararteko (1989) pueden consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#)

Distribución en cada territorio

La distribución de los expedientes de queja, según provengan de residentes en la capital o de otros municipios del territorio histórico, muestra un comportamiento distinto de la ciudadanía. De hecho, en Bizkaia y Gipuzkoa es mayor el número de reclamantes que residen fuera de la capital, mientras que en Araba/Álava el 84,55% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

Tabla 8.
Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

Araba/Álava			%
Vitoria-Gasteiz		478	84,55
Otros Municipios		89	15,45
Total		576	100

Bizkaia			%
Bilbao		570	40,37
Otros Municipios		842	59,63
Total		1.412	100

Gipuzkoa			%
Donostia-San Sebastián		227	40,83
Otros Municipios		329	59,17
Total		556	100

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas escritas dirigidas contra las administraciones vascas procedentes de otras comunidades autónomas y de otros Estados, en un total de 48.

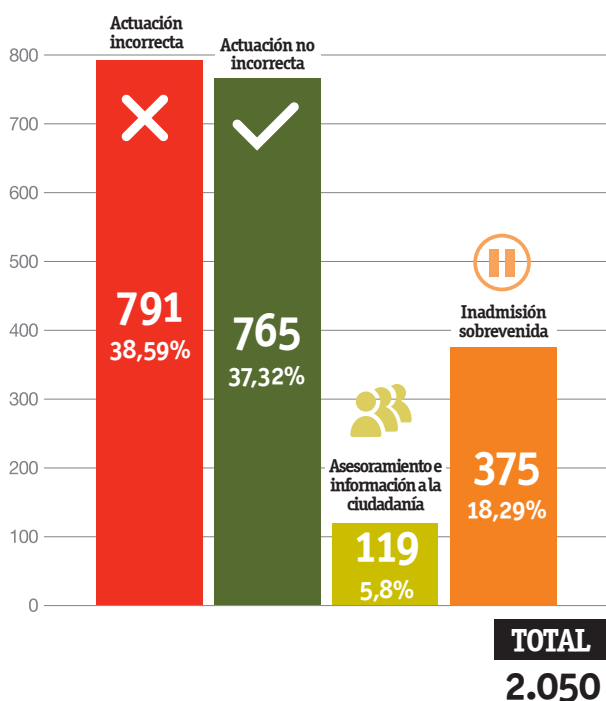
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2014.

Durante el año 2014 se han emitido 1.675 resoluciones. Según las resoluciones adoptadas por el Ararteko en 2014 en 791 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, en un 50,84% de ellos, porcentaje inferior al del año pasado (56,20%). Sin embargo, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en casi la mitad de los expedientes analizados (el 49,16%).

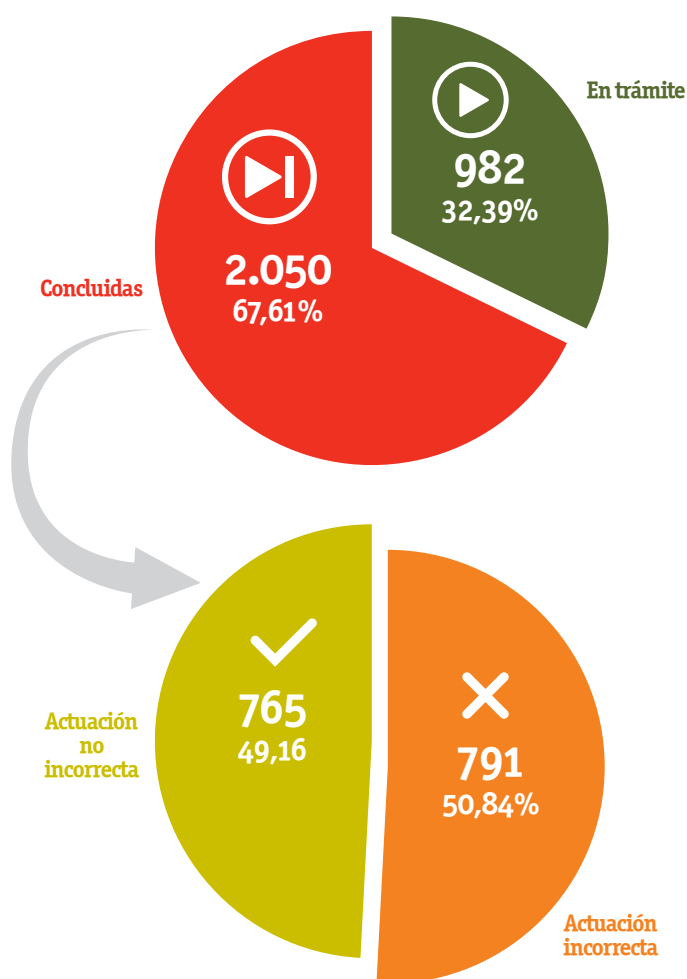
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos expedientes figuran en los siguientes cuadros bajo la denominación de *inadmisión sobrevenida*.

Gráfico 10.
Expedientes de queja iniciados y concluidos en 2014



Situación de los expedientes de queja y actuaciones correctas e incorrectas de las administraciones públicas vascas

Gráfico 11.
Situación de los expedientes de queja



De los anteriores datos se deriva que de todas las reclamaciones analizadas a fondo por el Ararteko durante el año 2014, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 791 casos, esto es, en el 50,84% de ellas.

8. Expedientes de oficio

Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos, la institución del Ararteko emprende, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos: unos, en los que se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca; otros, en los que se suscita la posibilidad de colaboración o prestación de nuevos servicios.

El artículo 17.1 de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por el que se crea y regula la institución del Ararteko, prevé la posibilidad de actuar de oficio, lo que permite intervenir a esta institución sin tener que esperar a las reclamaciones de las personas afectadas por actos irregulares o negligencias de la Administración.

En 2014 se ha iniciado la tramitación de 68 expedientes de oficio (59 el año anterior), destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, así como los referidos a personas mayores y personas en situación de dependencia, inclusión social y seguridad.

Tabla 9.
Distribución por áreas de los expedientes de oficio

Área	Cantidad	%
Infancia y adolescencia	17	25,00
Personas mayores y personas en situación de dependencia	10	14,71
Inclusión social	8	11,77
Seguridad	6	8,83
Hacienda	4	5,88
Justicia	3	4,41
Personas con enfermedades o trastornos mentales	3	4,41
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	2,94
Ordenación de la actividad económica	2	2,94
Personas con enfermedades crónicas	2	2,94
Personas inmigrantes y diversidad cultural	2	2,94
Sanidad	2	2,94
Urbanismo y ordenación del territorio	2	2,94
Igualdad e integridad de las mujeres	1	1,47
Obras públicas, transportes e infraestructura	1	1,47
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	1,47
Trabajo y Seguridad Social	1	1,47
Vivienda	1	1,47
Total	68	100

Como puede apreciarse, es prevalente la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en la apertura de actuaciones de oficio que en una buena parte responden al seguimiento de recomendaciones realizadas por la institución en años anteriores (como son las formuladas en el informe sobre infancias vulnerables), en otras al funcionamiento de recursos residenciales para infancia en desprotección, al protocolo de acogida de menores extranjeros no acompañados o a las actuaciones para la investigación de los casos de “sustracción de menores”. Otro grupo de actuaciones se han iniciado ante situaciones o problemáticas detectadas, de entre las que podríamos destacar la destinada a analizar los indicadores de malnutrición infantil en la CAPV, la situación de los niños, niñas y adolescentes acogidos en Euskadi, o la actuación dirigida a asegurar el derecho de los niños y niñas a ser escuchados.

Resultan destacados en el área de personas mayores y personas en situación de dependencia los expedientes de oficio relacionados con las incidencias en traslados de personas en situación de dependencia entre centros residenciales de distintos territorios dentro de la CAPV.

En el área de seguridad se han adoptado, igualmente, un significativo número de iniciativas de diferente signo: desde aquellas que han servido de soporte a las visitas de inspección a las comisarías de la Policía Municipal de Santurtzi y Sestao, a la relacionada con las identificaciones policiales basadas en perfiles raciales, así como otra intervención abierta por los disturbios en acciones de protesta con ocasión del Foro Global España 2014.

Es obligado mencionar también la actividad de oficio desplegada desde el área de hacienda referida la obligatoriedad establecida en algunos ayuntamientos de acceder a la web municipal para obtener el recibo del IBI.

El seguimiento de los informes extraordinarios de salud mental y dependencia ha permitido adoptar diferentes iniciativas en el ámbito de las personas mayores o con enfermedad mental o crónica. Igualmente en dicha área se ha abordado el seguimiento de la estrategia de cronicidad y atención sociosanitaria.

Destacamos, asimismo, las actuaciones abordadas en relación con Lanbide, mediante las visitas de inspección a 3 de sus oficinas, la referida al procedimiento de reclamación y devolución de prestaciones indebidas que afectaba a un importante número de perceptores de RGI, así como la iniciada por los retrasos en la tramitación de la aportación de documentación por titulares de dicha prestación.

En el área de vivienda señalamos la actuación iniciada sobre pobreza energética y derechos de las personas consumidoras; en el de urbanismo, la actuación de oficio abierta por la situación de ruina inminente del edificio industrial de Babcock & Wilcow; o la gestionada, en el de personas inmigrantes y di-

versidad cultural, por impedir el acceso a un autobús urbano de Vitoria-Gasteiz a una mujer con la cara parcialmente tapada por un velo.

Estas y otras actuaciones de oficio parte de las cuales han finalizado en el año que se analiza, mientras otras prosiguen su tramitación pueden consultarse de forma más completa en los capítulos II y III del presente informe, así como en el informe anexo de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

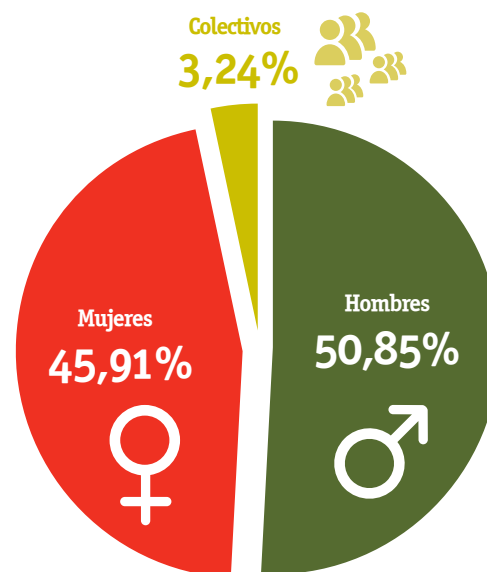
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

La forma natural de abordar la acogida de las personas que recurren a nuestros servicios, viene directamente relacionada con conocer las características y condiciones de las personas que solicitan la intervención del Ararteko.

Características de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2014 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores.

Gráfico 12.
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes

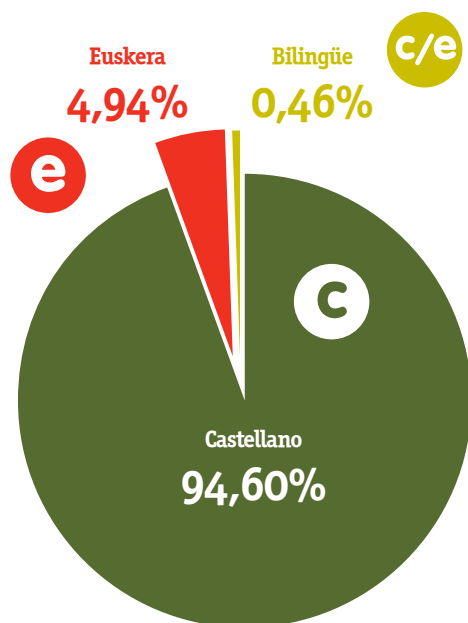


Lengua utilizada en la redacción de la queja

El castellano continúa siendo la lengua mayoritariamente utilizada a la hora de redactar las quejas, con un pequeño repunte en las presentadas en euskera y en forma bilingüe, aun cuando se dispone en el Ararteko de personas cualificadas para atender a la ciudadanía en las dos lenguas cooficiales.

En las comunicaciones con las personas reclamantes, el criterio utilizado en la institución del Ararteko es el de tramitar la reclamación en el idioma elegido por el ciudadano o ciudadana al presentarla. En su relación con las administraciones afectadas, así como cuando el Ararteko inicia un expediente de oficio, la comunicación se realiza en las dos lenguas oficiales de la CAPV.

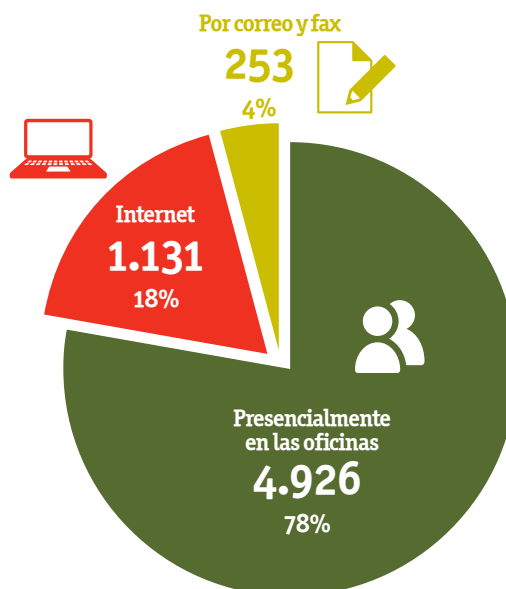
Gráfico 13.
Distribución de las quejas según la lengua utilizada



Forma de presentación de las quejas

Los datos sobre la forma de presentación de las quejas mantienen el cambio en la tendencia del pasado año, ya que el 78% de las quejas se han presentado de modo presencial, a través de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko, con un incremento porcentual importante respecto a años anteriores (en los que la vía preferente era internet). Ello se debe al incremento de reclamaciones relacionadas con los efectos de la crisis y los derechos sociales.

Gráfico 14.
Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía



10. Opinión de las personas usuarias

10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias

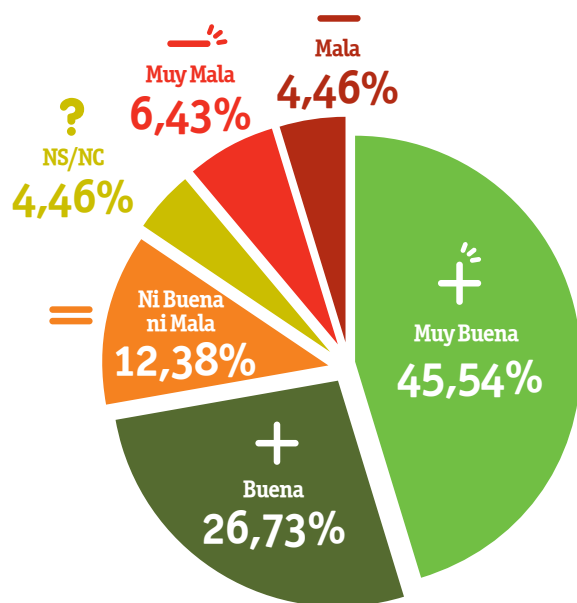
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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 2014, en algo más de la mitad de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

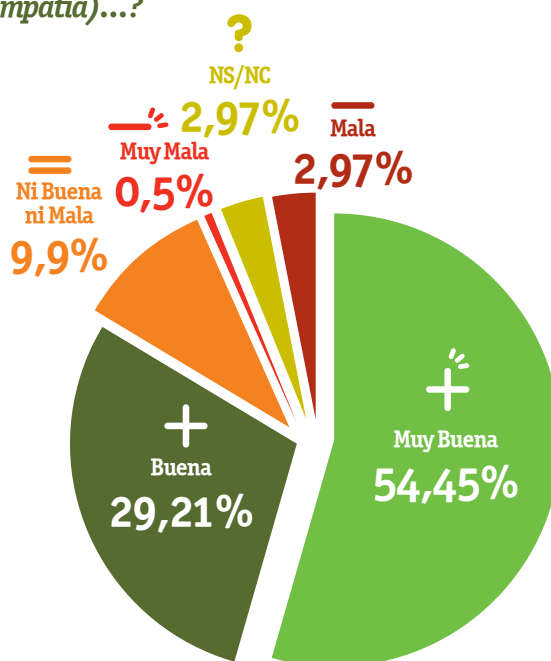
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2014 no puede sino calificarse de excelente, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

Gráfico 15.
¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?



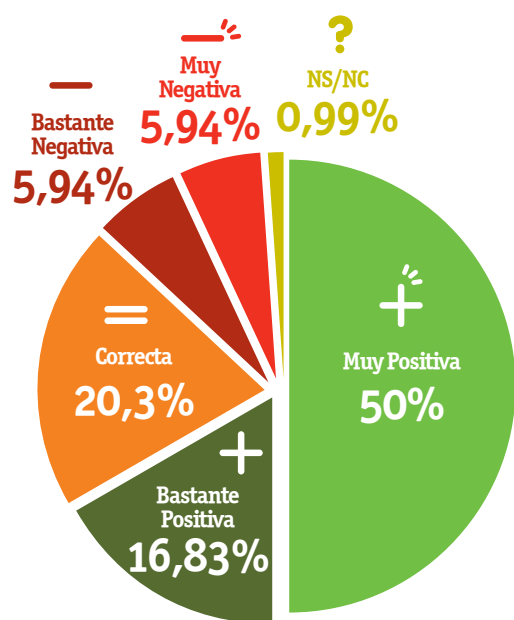
De lo cual se concluye que un 70% de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que "la información recibida ha sido buena o muy buena".

Gráfico 16.
¿Cómo valoraría la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía)...?



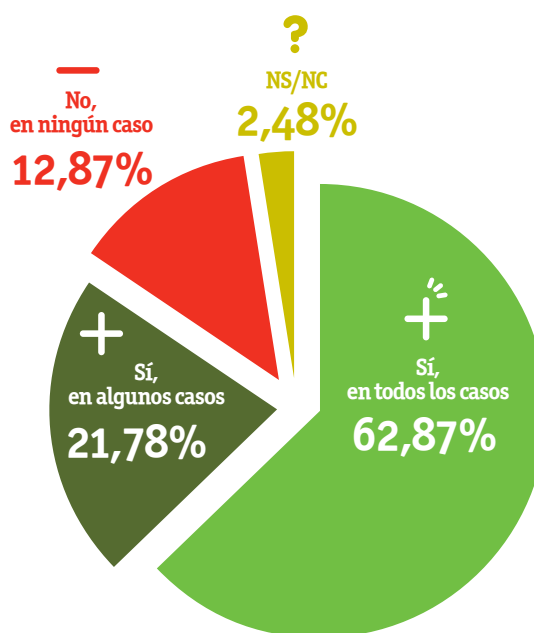
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que un 84% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Gráfico 17.
¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



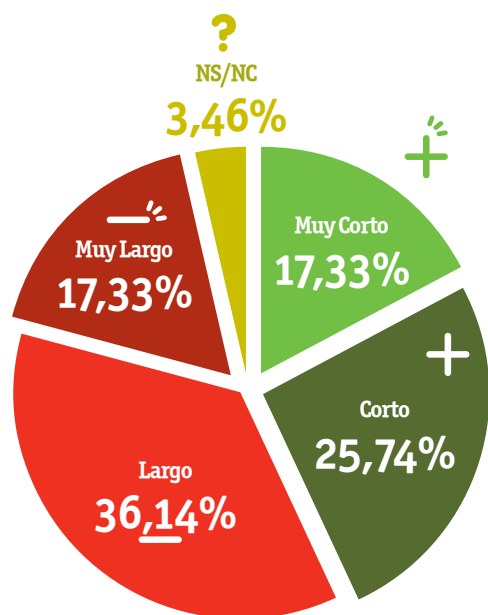
Es decir, que el 67% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko, y un 20% de ellas la considera correcta.

Gráfico 18.
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



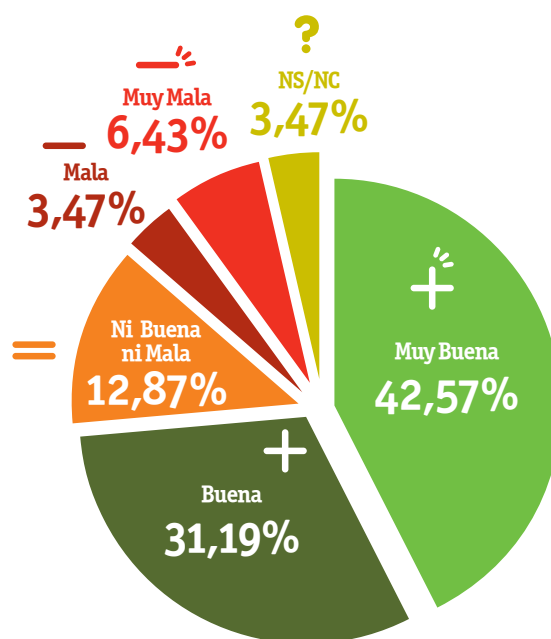
De donde se deduce que en el 85% de los casos se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

Gráfico 19.
¿Cómo valoraría usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, el 44% valoró el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

Gráfico 20.
¿Cómo valoraría usted la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración pública?



Conscientes de la importancia de la presencia del valor de credibilidad en la opinión de sus usuarios y usuarias en una institución defensora de derechos como el Ararteko, desde 2013, hemos incluido esta pregunta, resultando que el 74% de quienes han respondido la encuesta (más de 200 personas) consideran como buena o muy buena la imagen y credibilidad ante la sociedad y la administración, lo cual constituye un espaldarazo para la institución del Ararteko.

Asimismo, estos últimos años hemos preguntado por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la página web como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía, que es conocida por un 54% de los y las usuarios; y la carta de servicios del Ararteko, que compendia todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos, que aún es conocida únicamente por el 44% de las personas que han cumplimentado la encuesta.

En consecuencia, todos estos resultados, análogos a los 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 de la institución 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 54% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo).

Además de los datos que se obtienen de las encuestas que se han explicitado, las personas reclamantes pueden hacer llegar al Ararteko sus opiniones y sugerencias mediante uno de los apartados del cuestionario. A partir de las mismas nuevamente hemos de reseñar las propuestas de que las resoluciones del Ararteko sean vinculantes, y de obligado cumplimiento para las administraciones públicas, de forma análoga a las resoluciones judiciales.

Dentro de las opiniones y sugerencias de mejora sobre el funcionamiento de la institución, se incluyen varias relativas al buen trato recibido y a la profesionalidad del personal técnico; así como una propuesta para la incorporación de fórmulas de información periódica a las personas reclamantes sobre la situación del expediente y las novedades que se vayan produciendo en el mismo, cuestión que se ha abordado ya como mejora dentro del procedimiento de queja.

Asimismo, proponen hacer una mayor difusión de la institución y sus funciones, al entender que trasciende poco a la opinión pública su actividad de defensa de las personas más vulnerables.

Estos datos de opinión de la ciudadanía respecto al trabajo del Ararteko, constituyen una gran responsabilidad y un acicate mayor en el trabajo de cada día.

10.2. SUGERENCIAS recibidas a través del formulario web de la carta de servicios del Ararteko

Desde el año 2012, se ha favorecido la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko a la ciudadanía, y en la reforma de la [Carta de servicios del Ararteko](#) operada en 2013, se ha incluido el derecho de acceso a la información pública del Ararteko y el ejercicio de los [derechos ARCO](#), relacionados con los datos personales que obran en poder de la institución del Ararteko.

Si excluimos la queja presentada por error a través de esa vía, que se ha reconducido al trámite ordinario de quejas presentadas a través de Internet, han sido tres las sugerencias presentadas:

Una guardaba relación con cuestiones técnicas relacionadas con el formulario web para la presentación de quejas “on line”, y en otra se planteaban sugerencias respecto a la presencia del euskera en la página web del Ararteko.

Por último, en la tercera de las comunicaciones recibidas, se solicitaba información sobre los plazos fijados en los compromisos asumidos por el Ararteko en la carta de servicios como indicadores de calidad.

Todas ellas han sido de gran utilidad para el Ararteko, ya que han permitido, en unos casos, mejorar nuestros servicios y, en otros, asesorar técnicamente a las personas que se dirigen al Ararteko, destacándose el interesante intercambio bilateral que ha existido en torno a dichas sugerencias.

Todas ellas han merecido la atención adecuada en los términos y plazos establecidos en la Carta de Servicios del Ararteko.

11. El deber de informar

El cumplimiento de las funciones que han sido encomendadas a la institución del Ararteko hace precisa la colaboración de las administraciones sujetas a su control. Estas administraciones deben facilitar toda la información necesaria para una resolución fundada de los expedientes en tramitación y deben hacerlo, además, dentro de los plazos establecidos, al menos si se pretende que los labores de investigación y control resulten mínimamente eficaces.

Consciente de esta realidad, la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko –en su art. 23–, hace referencia expresa a este deber de las administraciones públicas sometidas a su control, al atribuir a éstas la obligación de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes y aclaraciones les sean solicitados. Asimismo, en su art. 26, señala que en los casos de petición de informaciones, remisión de expedientes o cualesquiera otros datos, la institución habrá de establecer un plazo para evacuar lo solicitado. Con el fin de reforzar este deber, esta misma ley en su art. 24.2 establece que la persistencia en una actividad hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Ararteko por cualquier organismo, funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración pública, podrá ser objeto de un informe especial, además de ser destacado en la sección correspondiente del informe anual.

Precisamente, la inclusión de este apartado en el presente informe anual pretende que el Parlamento y, por extensión, la opinión pública en general tenga conocimiento de aquellas administraciones y organismos que se han mostrado especialmente diligentes en colaborar con la institución así como de aquellos otros casos que, por el contrario, al negar o retrasar su colaboración, están provocado la imposibilidad de resolver en plazo las quejas planteadas por la ciudadanía.

Conviene señalar que la función de recordar el deber de colaborar se efectúa con prudencia, ponderando las variables que inciden en la gestión administrativa y con la finalidad evidente de poder dar una respuesta eficaz y rápida a las personas que han planteado su queja.

Pero, lamentablemente, no faltan ocasiones en las que se pone de manifiesto una evidente falta de diligencia que denota una actitud irrespetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes. Es en estos casos cuando la institución se ve obligada a recurrir a la figura última del apercibimiento con el fin de advertir de las consecuencias penales que pueden seguirse de la falta de colaboración (Código Penal art.502.2).

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2014 se han mostrado especialmente diligentes, por lo que no ha sido necesario dirigirles ningún requerimiento (1).

También se ofrecen los datos relativos a aquellas otras administraciones y organismos que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento este año 2014 (2).

Por último, se destacan los casos más graves, es decir, el de los responsables institucionales que incluso han sido motivo de apercibimiento (3).

11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2014


En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos, con detalle de departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información en el año 2014 pero que, sin embargo, no han precisado de requerimientos. Se trata por tanto, como decimos, de las **administraciones y organismos que han colaborado de la manera más diligente**.




A. Gobierno Vasco

Departamento	
Educación, Política Lingüística y Cultura EITB	3
Hacienda y Finanzas	1
Medio Ambiente y Política Territorial	1
Salud Kontsumobide	1
Seguridad	57

B. Diputaciones forales

Diputación Foral de Álava 		
Promoción Económica y Administración Foral		1
Diputación Foral de Bizkaia 		
Hacienda y Finanzas		10
Obras Públicas y Transportes		4
Presidencia		1
Promoción Económica		1
Diputación Foral de Gipuzkoa 		
Administración Foral y Función Pública		1
Hacienda y Finanzas		2


C. Ayuntamientos**Territorio Histórico de Araba/Álava** 

Ayuntamientos de Araba/Álava 	
Alegría-Dulantzi	1
Artziniega	1
Labastida	1
San Millán/Donemiliaga	1
Valdegovía/Gaubea	1
Zuia	1

Juntas administrativas de Araba/Álava 

Párganos	1
----------	---

Territorio Histórico de Bizkaia 

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	2
Alonsotegi	2
Arrigorriaga	1
Artea	1
Barakaldo	11
Berango	2
Berriz	1
Bilbao	52
Busturia	1
Galdakao	8
Galdames	2
Gorliz	2
Güeñes	1
Leioa	3
Lemoiz	1
Mungia	2
Muxika	1
Portugalete	3
Sondika	1

Territorio Histórico de Gipuzkoa


Ayuntamientos de Gipuzkoa	
Aia	1
Arrasate/Mondragón	3
Eibar	2
Elduain	1
Elgoibar	1
Errenteria	4
Hernani	3
Irura	1
Lasarte-Oria	5
Lazkao	1
Legazpi	1
Lezo	3
Oiartzun	2
Oñati	1
Ordizia	2
Orio	1
Pasaia	5
Urnieta	1
Villabona	1
Zaldibia	1
Zarautz	2
Zumaia	1


D. Otros organismos públicos

Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Gipuzkoa	1
Colegio de Veterinarios de Gipuzkoa	1
Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi	1
Consortio de aguas de Iruña de Oca	1
Consortio de transportes de Bizkaia	2
Cuadrilla de Laguardia Rioja alavesa	2
Fundación Escuela Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz	2
Gipuzkoako Urak SA	3
Haurreskolak	1
Mancomunidad de Txorierri	1
Mebisa-Metro de Bilbao	2

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2014



En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos**, según los diferentes departamentos en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información así como un **necesario requerimiento**. Esta relación incorpora el siguiente detalle:

 (1) número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2014.

 (2) número de expedientes con petición de información en el año 2014 y en cuya tramitación se ha efectuado un requerimiento.

% (3) porcentaje de expedientes con requerimiento sobre el total de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el 2014.

A. Gobierno Vasco

Departamento	(1) 	(2) 	(3) %
Administración Pública y Justicia	17	6	35,29
Desarrollo Económico y Competitividad	7	1	14,28
Educación, Política Lingüística y Cultura	106	2	1,88
Empleo y Políticas Sociales	554	223	40,25
Medio Ambiente y Política Territorial			
Euskal Tranbide Sarea/ Red Ferroviaria Vasca	4	1	25
Euskotren	4	1	25
Salud	25	1	4
SVS / Osakidetza	67	17	25,37

B. Diputaciones forales



Diputación Foral de Álava



	(1) 	(2) 	(3) %
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	6	1	16,66
Medio Ambiente y Urbanismo	2	1	50
Obras Públicas y Transportes	2	1	50
Servicios Sociales	17	5	29,41

Diputación Foral de Bizkaia



	(1) 	(2) 	(3) %
Acción Social	21	2	9,52
Agricultura	1	1	100

Diputación Foral de Gipuzkoa



	(1) 	(2) 	(3) %
Cultura, Juventud y Deportes	1	1	100
Innovación, Desarrollo Rural y Turismo	1	1	100
Movilidad e Infraestructuras Viarias	6	4	66,66
Política Social	33	1	3,03

C. Ayuntamientos

Territorio Histórico de Araba/Álava



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Araba/Álava			%
Aramaio	1	1	100
Canpezo/Kanpezu	1	1	100
Iruna Oka/Iruña de Oca	1	1	100
Laguardia	2	2	100
Legutiano	1	1	100
Laudio/Llodio	6	4	66,66
Peñacerrada-Urizaharra	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	51	9	17,65

	(1)	(2)	(3)
Juntas Administrativas de Araba/Álava			%
Corres	1	1	100
Portilla	1	1	100

Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Bizkaia			%
Abadiño	1	1	100
Amorebieta-Etxano	3	2	66,66
Bakio	6	3	50
Basauri	4	1	25
Bermeo	7	3	42,86
Derio	3	1	33,33
Durango	8	3	37,5
Elorrio	1	1	100
Erandio	19	7	36,84
Ermua	1	1	100
Gernika-Lumo	2	1	50
Getxo	8	2	25
Lekeitio	1	1	100
Maruri-Jatabe	1	1	100
Munitibar-Arbatzegi Gerraikitz	2	1	50
Muskiz	4	1	25
Ondarroa	2	2	100
Ortuella	4	3	75
Plentzia	5	5	100
Santurtzi	10	1	10
Sestao	13	6	46,15
Sopelana	4	4	100
Valle de Trápaga-Trapagaran	2	1	50

Territorio Histórico de Gipuzkoa

	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Gipuzkoa			%
Anoeta	2	1	50
Azpeitia	2	2	100
Beasain	1	1	100
Deba	3	2	66,66
Donostia-San Sebastián	36	13	36,11
Getaria	1	1	100
Hondarribia	8	4	50
Irun	5	2	40
Mutriku	1	1	100
Tolosa	1	1	100
Zumarraga	1	1	100

D. Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
			%
Consortio de aguas Bilbao Bizkaia	9	6	66,6
Servicios de Txingudi SA	2	1	50
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	9	2	22,2
URA – Agencia Vasca del Agua	4	3	75

11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2014

Lamentamos tener que señalar que el número de apercibimientos no se ha reducido. Este año nos hemos visto obligados a realizar un total de 29 apercibimientos. Como viene siendo habitual, la mayoría de ellos han estado dirigidos a responsables municipales. Al tiempo de cerrar la elaboración del presente informe, los alcaldes de Elorrio, Ondarroa, Sestao, Hondarribia y Mutriku continúan sin atender los apercibimientos realizados, aun cuando en determinados expedientes tramitados ante los ayuntamientos de Sestao y Mutriku la información obtenida a través de los promotores de las quejas nos ha permitido conocer, a pesar de la actitud de falta de colaboración de los responsables municipales, que el objeto de las quejas ha sido atendido.

A. Gobierno Vasco



Departamento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Empleo y Política Social	Consejero	Juan Mari Aburto	1348/2014	Denegación de solicitud de RGI	06/11/2014
SVS/Osakidetza	Director General	Jon Etxeberria	2328/2012	Vacantes del servicio de laboratorio	24/01/2014

B. Ayuntamientos

Territorio Histórico de Araba/Álava



Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Aramaio	Alcalde	Ramón Ajuria	2763/2013	Ocupación de un terreno de su propiedad para obras municipales	05/03/2014
Kuartango	Alcalde	Iñaki Guillerna	2669/2013	Falta de respuesta a la solicitud de información urbanística	26/03/2014
Laguardia	Alcalde	José Manuel Amézaga	2712/2013	Falta de respuesta a una reclamación presentada por obras municipales efectuadas	26/03/2014
Llodio/Laudio	Alcalde	Natxo Urkixo	541/2014	Falta de gestión urbanística	16/06/2014
Vitoria-Gasteiz	Alcalde	Javier Maroto	2666/2013	Problemas de malos olores procedentes de la recogida neumática	05/03/2014

Territorio Histórico de Bizkaia



Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercibimiento
Abadiño	Alcalde	José Luis Navarro	93/2014	Falta de respuesta y actuación ante la insalubridad derivada de la falta de adecuación de las fosas sépticas de determinados caseríos	26/05/2014
Berriatua	Alcalde	Imanol Mugartegi	1950/2013	Ruidos derivados de una sociedad gastronómica	12/05/2014
Elorrio	Alcalde	Ana Otadui	713/2014	Situación de insalubridad, higiene y ornato en un local	19/06/2014
Erandio	Alcalde	Joseba Goikouria	2146/2013	Ruidos generados por una empresa ubicada en las inmediaciones del edificio donde residen	12/05/2014
			513/2014	Actuación municipal para el control de la actividad de huertas lúdicas	19/06/2014
Getxo	Alcalde	Imanol Landa	2606/2013	Falta de respuesta y actuación relativa a la solicitud para que se volviera a los sentidos de tráfico originales en Algorta	11/02/2014
Ondarrea	Alcalde	Argia Ituarte	1497/2013	Irregularidades derivadas de fábrica de hielos	13/05/2014
Ortuella	Alcalde	Saulo Nebreda	83/2014	Falta de recuperación de un terreno público por parte del Ayuntamiento	26/05/2014
			83/2014	Falta de recuperación de un terreno público por parte del Ayuntamiento	13/10/2014
Plentzia	Alcalde	Isabel Zarautza	2967/2013	Falta de respuesta a la solicitud de eliminación de la simbología de ensalzamiento de la dictadura	24/04/2014
Sestao	Alcalde	Josu Bergara	2166/2013	Molestias de mal olor e insectos que padecen en su vivienda, derivados de la depuradora	12/05/2014
			367/2014	Denegación injustificada de empadronamiento	26/05/2014
			1845/2014	Situación de la cubierta de inmueble	18/11/2014
Sopelana	Alcalde	Saioa Villanueva	258/2014	Falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud presentada	13/10/2014
			1309/2014	Falta de intervención municipal para solucionar, con carácter definitivo, las irregularidades detectadas en el sistema de evacuación de humos de un establecimiento de hostelería	22/12/2014

Territorio Histórico de Gipuzkoa

Ayuntamiento	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercebimiento
Deba	Alcalde	Maider Zubikarai	695/2014	Solicitud de arreglo e impermeabilización de una plaza pública	13/10/2014
Donostia-San Sebastián	Alcalde	Juan Karlos Izagirre	1861/2013	Régimen de protección para el edificio Bellas Artes	26/03/2014
			1386/2014	Problemas de vibraciones que sufren por el paso del transporte público por la calle San Martín	13/10/2014
Hondarribia	Alcalde	Aitor Kerejeta	1305/2013	Falta de intervención municipal ante las constantes irregularidades de un bar	12/05/2014
			974/2014	Falta de respuesta a una consulta urbanística	18/11/2014
Mutriku	Alcalde	Joseba Palenzuela	26/2014	Paralización de la tramitación de la solicitud de una consulta popular	24/04/2014

C. Otros organismos públicos

Organismo	Cargo	Titular	Referencia (nº expediente)	Descripción (tema objeto de la queja)	Fecha del apercebimiento
URA Agencia Vasca del Agua	Director general	Iñigo Ansola	2739/2013	Solicitud para que se limpie el río Castaños en Barakaldo	05/03/2014

CAPÍTULO

III

Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco

Cap. II

SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO DEL PAÍS VASCO

En el ámbito de la salvaguarda de los derechos de las personas de la Comunidad Autónoma del País Vasco que tiene atribuida el Ararteko frente a las irregularidades, negligencias, abusos, y cualquier actuación incorrecta de las administraciones públicas vascas, son dos los instrumentos básicos de los que se vale para ello:

- la resolución de los expedientes de queja que se plantean por la ciudadanía, a través de las diferentes vías predeterminadas para ello: presencialmente en cualquiera de las tres oficinas del Ararteko, por correo o por internet a través de la página web del Ararteko.
- mediante las actuaciones de oficio, en las que el Ararteko adopta una posición proactiva, de oficio, en aquellos supuestos en los que se detecta una actuación administrativa susceptible de afectar alguno de los derechos fundamentales, o vulnera la legalidad vigente.

Durante el año 2014 han sido **6.310** las quejas de todo tipo presentadas por la ciudadanía. A lo largo del año se han iniciado, además, **68 expedientes de oficio**, destacando por áreas los correspondientes a la iniciativa de la oficina de la infancia y la adolescencia, así como a las de hacienda, justicia, urbanismo, personas mayores en situación de dependencia e inclusión social.

En este capítulo se estructuran todas estas actuaciones agrupándolas según las diferentes áreas materiales (17) en las que se organiza esta función en el trabajo de la Oficina del Ararteko, y se analizarán en cada una de ellas los datos de actividad más representativos, así como una exposición, separada en bloques temáticos, de las quejas más relevantes tramitadas en dicha área, y las novedades legislativas que hubieran podido producirse durante la anualidad de referencia.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas presentadas, observamos que en el año 2014 se mantienen en los altos niveles presentes ya en 2012 y 2013 las demandas relativas a los dispositivos de lucha contra la

exclusión social, destacando especialmente, las referidas a problemas de funcionamiento de Lanbide y sus actuaciones en materia de Renta de Garantía de Ingresos y de Prestación Complementaria de Vivienda.

Este año se refuerza la estructuración del trabajo de cada área en torno al plan de actuación desarrollado. Se trata de un instrumento de planificación y de homogeneización del trabajo en todas las áreas, implantado a partir del año 2010, que progresivamente se articula como instrumento de planificación estratégica del Área. Igualmente, se introduce al final de cada una de ellas un apartado de valoración de los derechos ciudadanos ligados al área concernida que permite apreciar, mediante una visión rápida, el estado de la cuestión durante el año 2014 en cada área material.

Merece la pena hacer mención a la mecánica de trabajo del Ararteko en relación tanto con las quejas escritas remitidas al Defensor del Pueblo como con aquellas quejas que se rechazan, ya que en todas ellas se realiza un trámite abreviado y un análisis de viabilidad y de competencia. De hecho, en la estadística de rechazos consignada en el Capítulo precedente, aparece como causa de inadmisión en 5 de dichos supuestos la duplicidad con el Defensor del Pueblo, de forma que mediante el estudio individualizado de cada queja, está garantizada la evitación de duplicidades en la actividad del Ararteko.

Por ello, incluso en aquellas que no se tramitan, ha de constatar esa dedicación, que se completa, en muchos casos, con asesoramiento a la persona que presenta su queja sobre la forma idónea de proceder o, lo que es más importante para el Ararteko, la búsqueda de soluciones concretas a los problemas concretos que se presentan, con independencia del trámite posible o deseable o de la propia recomendación a la administración afectada; es decir, la primacía de la consecución de soluciones materiales sobre el procedimiento administrativo, ejerciendo una suerte de mediación informal que genera muy buenos resultados y produce satisfacción a las personas reclamantes.

CAPÍTULO II

1

DERECHOS LINGÜÍSTICOS, CULTURA Y DEPORTE

1. El área en cifras

En el área se han abierto un total de 26 nuevos expedientes de queja en 2014, que representan un 1,18% del total de los admitidos a trámite por el Ararteko durante el año. A continuación se expone su distribución por temas:

- Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas 10
- Actividades deportivas..... 6
- Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de Justicia 3
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 3
- Otros aspectos..... 3
- Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico 1

La mayor parte de las quejas recibidas sigue haciendo referencia a las dificultades que encuentra la ciudadanía para ejercer su derecho a relacionarse con los poderes públicos en cualquiera de nuestros idiomas oficiales, y en concreto para interactuar en euskera con la Administración de Justicia, la Sanidad y la Policía.

No hemos recibido quejas por no poder utilizar el castellano, si bien han sido varias las resoluciones dictadas a raíz de que algunas personas, sobre todo en el ámbito municipal, protestaran porque no estuvieran disponibles en este idioma, sino solo en euskera, informaciones relevantes para el ejercicio de sus derechos.

En materia deportiva, tanto las quejas planteadas como el seguimiento de nuestras recomendaciones se han referido fundamentalmente al practicado por menores de edad.

Por último hemos de hacer referencia a las actividades de tiempo libre organizadas por la Administración, ámbito en el que las quejas recibidas han sido satisfactoriamente respondidas por los ayuntamientos y diputaciones concernidas, con independencia de que su gestión hubiera recaído en entidades privadas.

En cuanto al estado al cierre de este informe de las quejas tramitadas a lo largo del año, es el siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Aseesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
38	15	23	18	3	1	1

2. Quejas destacadas

2.1. Atención bilingüe en los servicios de pediatría de Osakidetza

Situación denunciada

Nuestra intervención ha sido doble en este ámbito. Por un lado, hemos atendido a familias que, con el fin de que sus hijos e hijas pudieran hablar con su médico en su idioma, estaban dispuestas a desplazarse fuera de su zona básica para recibir atención pediátrica. Esta posibilidad, sin embargo, venía condicionada al cumplimiento de un requisito que no siempre se cumplía: la aceptación voluntaria de los profesionales concernidos. Reclamaban, en consecuencia, porque en tales casos se producía una falta de atención pediátrica en el idioma oficial que constituía la lengua materna de sus hijos e hijas.

Por otra parte, abrimos una investigación ante una disfunción que, a principios del verano, causó particular inquietud en localidades mayoritariamente vascoparlantes: y es que la escasez de especialistas hacía que el servicio de pediatría fuera prestado en ellos por médicos de familia, a los que no se exigía el perfil lingüístico que dichas plazas tienen asignado en el Plan de Normalización. Lo mismo sucedía cuando, aun tratándose de médicos vascoparlantes, los profesionales encargados de cubrir sus eventuales bajas desconocían el euskera.

Intervención del Ararteko

Planteamos el problema al Servicio Vasco de Salud, que en un primer momento respondió remitiéndose a la mejora que suponía a este nivel el [II Plan de Euskera de Osakidetza](#).

Señalamos a la Administración que las medidas recogidas en dicho plan resultan sin duda positivas, tanto en términos globales como para las familias que pretendan, a partir de las fechas señaladas en el mismo, ejercer su derecho a que sus hijos e hijas sean atendidos en euskera por su pediatra. Para las que tuvieran intención de ejercerlo hasta entonces, sin embargo, el citado derecho seguiría careciendo de efectividad.

Por ello solicitamos a [Osakidetza](#) la adopción de medidas organizativas que, entre tanto, paliaran los perjuicios que ello generaba para las familias usuarias, a través de la [Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2014](#), por la que se recomiendan a Osakidetza medidas en relación con la insuficiente atención pediátrica en euskera.

Resultado

Abordamos esta cuestión directamente con la Dirección de Personal de Osakidetza, la cual, al margen de dar solución a las situaciones puntuales que le hicimos llegar, mostró su conformidad con las medidas recomendadas y las asumió de cara a su postura en la Mesa Sectorial que debe acordar los criterios de contratación.

2.2. Deporte escolar: necesidad de hacer primar los criterios educativos sobre los de rendimiento

Situación denunciada

Se abrió un expediente en esta institución a instancias de un grupo de padres y madres de Zarautz, cuyos hijos habían nacido en 2003. Según manifestaban, después de que estos jugaran dos años con el equipo de fútbol de Zarautz, dicho club les habría comunicado que no podían seguir practicando su deporte con el resto de los que hasta entonces habían sido sus compañeros, como consecuencia de una selección basada en su mayor o menor rendimiento.

Señalaban que ello resultaba contrario a los objetivos del deporte escolar, que a estas edades priman, con buen criterio, la formación en valores por encima de los resultados y la competitividad.

Intervención del Ararteko

Nos dirigimos al [Ayuntamiento de Zarautz](#) para resaltar la incompatibilidad esta situación y la [Orden Foral 69/2008](#), por la que se regulan las escuelas deportivas de Gipuzkoa, cuyo artículo 4º dispone que las actividades de enseñanza de las diferentes unidades de iniciación deportiva, como era aquí el caso, han de estar abiertas a la participación de cualquier escolar de categoría benjamín, alevín, infantil y cadete, “no pudiendo establecerse ningún tipo de selección o discriminación en ninguna de sus actividades”. Instamos por ello al Ayuntamiento a comprobar la situación y ejercer, si fuera preciso, las funciones que la citada normativa, al regular el régimen de autorización de las escuelas de fútbol, le confiere para asegurar el respeto a sus disposiciones.

Debemos agradecer la colaboración y transparencia con esta institución mostrada por las autoridades municipales, así como la dinámica participativa por la que optaron con el fin de lograr que todas las instancias afectadas, y en particular el propio club de fútbol de la localidad, asumieran los valores señalados como eje de su implicación en el ámbito del deporte escolar.

Resultado

El Ayuntamiento respondió dándonos cuenta de las gestiones que había llevado a cabo, tanto ante las familias afectadas como ante el Club de Fútbol concernido, a resultados de las cuales comenzaron a entrenar, a partir del 23 de septiembre de 2014, todos los alevines de segundo año. Asimismo hizo llegar a esta institución una resolución de la directora de su Patronato Municipal de Deportes, que tras confirmar los hechos referidos por las personas promotoras del presente expediente, da su autorización a la “Escuela de Fútbol” del Club de Fútbol de Zarautz para alevines de segundo año, si bien la condiciona al cumplimiento de una serie de criterios en línea con las consideraciones expuestas por esta institución. Observamos, por otra parte, que la Escuela de Fútbol del Zarautz Kirol Elkarte hace suya esta filosofía en la guía informativa que publica en su página web, tanto al hablar de sus objetivos y valores como al explicar los criterios que se seguirá para la confección de los equipos.

3. Contexto normativo y social

En materia lingüística, el contexto normativo ha venido marcado por la publicación de la [Agenda estratégica del euskera 2014-2016](#), aprobada por el Gobierno Vasco en el mes de junio con el fin de servir de hilo conductor, durante esta legislatura, de la actuación de la administración autonómica en este ámbito.

Su aprobación representa la consolidación de una política de promoción del euskera sostenida en el tiempo, que busca impulsar y renovar por medio de 168 acciones específicas con un presupuesto asignado que asciende a 335 millones de euros. De su análisis se desprende, en todo caso, que en esencia viene a recopilar las líneas impulsadas en años precedentes por la Viceconsejería de Política Lingüística del [Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco](#), que fusiona con los diferentes planes y programas sectoriales para la promoción del uso del euskera que ya están en vigor.

Por ello, y sin perjuicio de valorar positivamente el esfuerzo de racionalización e impulso que supone esta agenda, debemos tener presente un contraste del que nos hemos hecho eco en anteriores informes: el que hemos podido comprobar, sobre todo en determinados ámbitos, entre las realidades constatadas a raíz de la investigación de las quejas planteadas en esta materia ante el Ararteko, y el análisis de coyuntura del que partían los dos grandes instrumentos de planificación que constituyen sus antecedentes:

- El documento “[Euskera 21. Hacia un pacto renovado](#)”.
- El [Plan de Acción para la Promoción del Euskera \(ESEP\)](#) aprobado en 2012 por el Consejo Asesor del Euskera

Ese contraste queda de manifiesto, entre otros aspectos, en el desajuste que muestran las quejas recibidas entre el conocimiento del euskera y su uso efectivo por parte de la Administración, como ya reflejó [el último Informe sobre la situación en España](#) elaborado por el **Comité de Expertos del Consejo de Europa sobre la Carta de Lenguas Regionales o Minoritarias**. En el mes de octubre visitó el Estado español una delegación del Comité, cuyo presidente resaltó la importancia que en esta materia reviste una política sostenida a largo plazo, y valoró positivamente los resultados de la existente en Euskadi.

Debemos hacer referencia asimismo a los avances observados en las tres áreas que tradicionalmente, según hemos indicado, concentran la insatisfacción de la ciudadanía en esta materia.

En cuanto a la **Administración de Justicia**, se advierte el cambio que en los últimos 4-5 años ha experimentado el paisaje lingüístico, de la mano de un mayor uso del euskera entre el personal de los juzgados. Sigue siendo evidente, no obstante, que la presencia del euskera es muy minoritaria en ella, por razones estructurales que hemos expuesto en nuestros anteriores informes.

En todo caso, los operadores jurídicos con los que hemos venido colaborando en esta materia ponen de relieve la incidencia que ha tenido, a lo largo del año, el programa [Auzia Euskaraz](#), impulsado por el [Departamento Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco](#). De su mano han tenido lugar reuniones de profesionales del Derecho en todos los partidos judiciales, de las que hemos de valorar positivamente, además, el hecho de que fueran planteadas con el fin de recoger sus aportaciones al proyecto, de manera que su implantación sea el resultado de un proceso colaborativo. Como resultado del mismo, se han puesto en marcha [grupos de trabajo](#) a través de los cuales se pretende normalizar el uso, también en los juzgados, de materiales y formularios en lengua vasca. En esa misma línea se ha introducido en 134 despachos de abogados y procuradores la herramienta informática [e-Toolbar](#), en cuya actualización permanente también se ha trabajado. En cuanto al resto de operadores, si bien su número resulta aún escaso, no deja de resultar significativo que en las reuniones de presentación del proyecto hayan participado, por primera vez, 17 miembros de la Judicatura y 30 secretarios y secretarías judiciales.

En el **ámbito de la salud**, hemos advertido una mejoría en el marco de nuestro seguimiento del [Segundo Plan de Euskera de Osakidetza](#), que ciframos en dos aspectos:

- Por un lado, en lo referente a la colaboración con esta institución de cara a la resolución de las quejas planteadas por la ciudadanía, habiendo resultado especialmente eficaz la interlocución ofrecida por la Dirección de Personal del Servicio Vasco de Salud para resolverlas con inmediatez y agilidad.
- Por otro lado, por la introducción de criterios recomendados por esta institución en la atención telefónica y presencial, la organización de los servicios y los criterios de contratación de las empresas proveedoras, así como en las contrataciones del personal eventual, aspectos en los que también el Parlamento Vasco había acordado que Osakidetza diera prioridad al conocimiento del euskera.

Hemos de hacer referencia, por último, a los avances observados en el **ámbito policial**, lo que resulta particularmente significativo por ser este, tradicionalmente, el único en el que nuestros informes no han podido recoger mejoras significativas en los últimos años.

El Ararteko había dirigido en 2012 al [Departamento de Seguridad](#) del Gobierno Vasco una [Recomendación](#) para la mejora de la atención a la ciudadanía en los dos idiomas oficiales de nuestra Comunidad solicitándole que organizara sus recursos humanos de manera que se garantizara la presencia, en los distintos turnos y servicios, de personal bilingüe distribuido en atención a factores objetivos, como puedan ser el contexto sociolingüístico y número de habitantes del lugar en que se ubiquen, su dotación de personal o la mayor o menor interacción con el público en virtud de la tarea desarrollada.

La recomendación fue aceptada por el Departamento, que se comprometió a tomar medidas para darle cumplimiento, así como a mantener informada de todo ello a esta institución. Las quejas de la ciudadanía, sin embargo, nos habían llevado a denunciar ante el Parlamento el incumplimiento de estos compromisos, así como la falta de concreción de que adolecían, en el marco de nuestro seguimiento de esta recomendación, las respuestas que nos hacía llegar la Administración.

Este año, en cambio, y con ocasión de la aprobación del [Plan de Uso del Euskera para la Ertzaintza](#), podemos hablar de medidas concretas que aplican los criterios recomendados por esta institución, así como de un presupuesto económico que duplica el destinado a la promoción del euskera en este ámbito, y que en 2015 tiene previsto alcanzar la cifra de 1.027.817 euros.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el marco del plan por el que se ha regido la actuación del Ararteko en esta área, cabe reseñar la importancia que ha tenido la colaboración con la sociedad civil organizada:

- **Clubs deportivos.**
- **Comisiones de Euskera de los Colegios de Abogados.**
- El observatorio de derechos lingüísticos **Hizkuntz Eskubideen Behatokia**, con quien venimos colaborando en relación con las quejas que reciben por dificultades de la ciudadanía para relacionarse en euskara con las administraciones, así como de cara al diagnóstico en general sobre los aspectos más necesitados de políticas activas para lograr la efectividad de tal derecho.

Nos hemos reunido asimismo con la Viceconsejería de Política Lingüística del [Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco](#), que ha colaborado satisfactoriamente en la resolución de cuantos casos han sido motivo de queja ante esta institución, tanto en relación con las administraciones vascas como con la estatal.

En esa misma línea debemos hacer mención al trabajo conjunto que el Ararteko ha venido desarrollando con el [Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos Elebide](#), en virtud del vigente convenio de colaboración.

Cabe citar en este apartado, por último, la colaboración recibida de la Dirección de Personal de [Osakidetza](#), con la que nos hemos reunido de cara a la mejora del sistema de atención a las quejas recibidas, así como la implementación de las medidas recomendadas por esta institución.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. En lo que respecta a **derechos lingüísticos**, si bien las reclamaciones recibidas de la ciudadanía siguen incidiendo básicamente en los ámbitos policial, judicial y sanitario, debemos dar cuenta de la mejoría observada en su gestión por parte de los poderes públicos concernidos. En este sentido, a lo largo del año del que se informa ha existido mayor colaboración para resolver las situaciones puntuales planteadas, y se han adoptado nuevas herramientas de planificación, que incorporan algunos de los criterios que esta institución venía propugnando en la materia.

En materia de **Justicia**, persisten las dificultades que en muchas ocasiones experimentan, en términos de tiempo, inmediación y molestias, las personas que pretenden ejercer su derecho a pleitear en euskera. Es evidente el efecto disuasorio que tales costes producen en el uso de esta lengua por parte de la ciudadanía bilingüe, lo que impide concluir que su opción por **utilizar uno u otro idioma oficial ante la Justicia constituya, hoy por hoy, una opción libre.**

Entre el personal al servicio de la Administración de Justicia, la Judicatura, la Fiscalía y la Secretaría Judicial siguen concentrando el mayor porcentaje de desconocimiento de uno de nuestros idiomas oficiales, siendo este el factor que ha obligado, en varios de los casos examinados, a que todos los demás intervinientes tuvieran que optar entre utilizar el castellano o a servirse de los servicios de traducción.

Por eso, para que el bilingüismo sea real y no esté basado en la traducción, la colaboración de personas usuarias y operadores jurídicos resulta esencial. A este respecto, han sido varias a lo largo del año las iniciativas propuestas por los operadores jurídicos, tanto en relación con las **autoridades administrativas** como con las **judiciales**.

En relación con las segundas, su punto de partida ha de ser la voluntad expresada por el Tribunal Superior de Justicia en favor de la normalización del uso del euskera, en línea con los compromisos asumidos en la Carta Europea de Lenguas regionales minoritarias y con las recomendaciones contenidas en los informes periódicos de su Comité de Expertos. Son varias las líneas de actuación que cabe emprender al respecto:

- Constitución de grupos de trabajo integrados por personal judicial capaz de desempeñar sus funciones en ambos idiomas oficiales, como prevé el [Decreto 174/2010, de 29 de junio](#), de Normalización Lingüística de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Avanzar en la normalización de la tramitación de procedimientos en euskera, de manera que esta deje de ser percibida en nuestros juzgados, como en ocasiones aún sucede, como una fuente excepcional de trabajo añadido. A tal fin parecería conveniente la adopción de protocolos para que, con independencia de que el factor lingüístico sea tenido en cuenta o no a efectos de reparto, se asignen a los grupos bilingües los asuntos en que se solicite litigar en euskera, así como a fiscales vascoparlantes, mejorando los mecanismos actualmente establecidos.
- Han sido varias las quejas recibidas porque jueces y fiscales exigían a las partes la traducción al castellano de la documentación en euskera que aportaban. Lo mismo ha sucedido en ocasiones con la documentación facilitada en euskera por las administraciones vascas, desde resoluciones o actas de plenos municipales, hasta informes

solicitados a los centros educativos de la red pública en asuntos relacionados con menores de edad. Si bien hemos podido solucionar los casos que nos han sido planteados mediante gestiones directas ante el Juzgado o la Fiscalía, su persistencia en el tiempo apunta a la necesidad de recordar, con carácter general, las previsiones de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, cuyo artículo 9.1 establece que *En sus relaciones con la Administración de Justicia, todo ciudadano podrá utilizar la lengua oficial de su elección, sin que se le pueda exigir traducción alguna.*

Consideramos conveniente, por último, reforzar la dotación económica del programa **Auzia Euskaraz**, ya que a lo largo del año se ha consolidado como elemento al servicio de una comunidad amplia y plural de operadores jurídicos vascoparlantes, acreditando su virtualidad ante jueces, fiscales, notarios/as, personal judicial, procuradores/as, abogados/as y el colectivo universitario.

5.2. En materia de **Sanidad**, esta institución ha constatado el impulso que a lo largo del año ha supuesto el II Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza. Las medidas en él previstas representan un avance para lograr la efectividad, que aún no es plena, del derecho de toda la ciudadanía a recibir atención médica en el idioma oficial de su elección.

Hasta que el objetivo de la normalización sea alcanzado, y en aras de evitar los perjuicios que produce a sus usuarios y usuarias esa falta de efectividad, hemos recomendado a Osakidetza los siguientes criterios, que han sido incorporados a la organización de los medios humanos y materiales a su disposición:

- Que cuando los servicios de pediatría de una zona de salud no estén en condiciones de garantizar el ejercicio de los derechos lingüísticos de los pacientes a ella adscritos, adopte las medidas que permitan atender en otra zona a los menores cuyas familias así lo soliciten, salvo que lo impidan exigencias organizativas que, en todo caso, deberán ser ponderadas con el resto de bienes jurídicos en juego.
- Que en ningún caso retroceda, por la vía de hecho, el nivel de atención bilingüe que el Plan de Normalización del Uso del Euskera prevea para un servicio de atención pediátrica, tanto si es prestado por especialistas en pediatría como si corre a cargo de médicos de familia. Lo cual incluye los criterios para su eventual sustitución, de manera que ésta sea cubierta por profesionales que garanticen dicha atención en los términos exigidos, en cada caso, por el perfil lingüístico que dichas plazas tengan asignado.
- En cuanto a la atención a las personas usuarias, tanto telefónica como presencial, que los protocolos establecidos aseguren que, cuando quien la dispensa en un primer

momento no sea bilingüe, el público que desee ser atendido en euskera sea transferido con agilidad al personal vascoparlante del que disponga el servicio, sin verse por ello sometido a esperas ni dilaciones superiores a las que le afectarían si optara por el castellano. Solo así podrá evitarse que, mientras la normalización lingüística no sea una realidad en los servicios públicos, la ciudadanía vea condicionada la efectividad de sus derechos, en la práctica, por el azar de que su atención corresponda a una persona o a otra.

5.3. En el **ámbito policial**, la publicación del **Plan de Uso del Euskera para la Ertzaintza** ha supuesto un avance hacia el objetivo, aún lejano, de que el euskera se convierta en lengua de trabajo poder ofrecer un servicio policial bilingüe a la sociedad vasca.

El Plan parte de la constatación de que tanto el conocimiento como el uso del euskera en la Policía Vasca resulta realmente bajo. Se trata de una realidad que hemos podido contratar con ocasión de la tramitación de las quejas de la ciudadanía interpuestas por tal motivo. Ello había llevado a esta Defensoría a cuestionar, en sus últimos informes, la eficacia de las medidas adoptadas en esta materia a lo largo de los últimos 15 años, así como a demandar al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco **medidas realistas, específicas y evaluables**, que contribuyeran a superar la distancia existente en esta materia entre teoría y práctica.

Ha de valorarse positivamente, en todo caso, las medidas que el Plan introduce para la formación de los y las agentes, así como el esfuerzo realizado para normalizar el uso del euskera en sus aplicaciones informáticas. Es de resaltar, asimismo, la introducción de dos criterios que esta institución venía recomendando:

- La organización de sus recursos humanos de manera que se garantice la presencia, en los distintos turnos y servicios, de personal bilingüe distribuido en atención a factores objetivos, como puedan ser el contexto sociolingüístico y número de habitantes del lugar en que se ubiquen, su dotación de personal o la mayor o menor interacción con el público en virtud de la tarea desarrollada.
- La revisión, teniendo en cuenta la realidad sociolingüística del lugar en que se preste el servicio y su relación con la ciudadanía, de las fechas de preceptividad y niveles de euskera contemplados en la Relación de Puestos de Trabajo de la Ertzaintza.

Por último hemos de resaltar la importancia de que la intervención de la Ertzaintza en todo tipo de actuaciones judiciales (atestados, declaraciones de particulares, denuncias, comparecencias en juicio, etc.) incorpore el criterio de normalización lingüística entre nuestros dos idiomas oficiales.

Para ello consideramos necesaria la adopción de medidas específicas, que deberán ser resultado de la colaboración entre el [Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco](#) y el de [Administración Pública y Justicia](#).

5.4. Al analizar las quejas interpuestas en materia de información y comunicación a la ciudadanía, comprobamos que varias de ellas traían causa de las **Ordenanzas de uso del euskera** aprobadas por sus ayuntamientos, lo que ha dado ocasión a esta institución de pronunciarse sobre el significado y las implicaciones prácticas de la cooficialidad lingüística, también a nivel municipal. Los criterios que al respecto venimos sosteniendo se resumen como sigue:

- La decisión sobre el idioma en que un Ayuntamiento se dirija a sus ciudadanos y ciudadanas, ya sea colectiva o individualizadamente, deberá tener en cuenta la relación que la comunicación tenga, o pueda llegar a tener, con un procedimiento administrativo reglado, de manera que respete los requisitos que establece la [Ley 30/1992](#) para evitar la indefensión de la persona interesada.
- En lo que se refiere a las comunicaciones individuales, sin perjuicio de que por defecto se utilice en principio el euskera, el idioma debe ser el oficial que, en su caso, elija explícitamente el ciudadano o ciudadana destinataria de las mismas, con independencia de que se trate o no de notificaciones que formen parte de una tramitación sujeta a la normativa reguladora del procedimiento administrativo. Los términos en que así lo sostuvimos quedan reflejados en la [Resolución del Ararteko de 5 de junio de 2014](#).
- Sin perjuicio del pleno valor jurídico que tiene la información remitida en euskera, las personas destinatarias de la misma están amparadas por el derecho a recibirla en castellano si así lo solicitan, lo que incluye el que asiste a los grupos municipales a recibir en este idioma las actas del pleno. Así lo declaró el Ararteko en su [Resolución de 29 de octubre de 2014](#), que señalaba que nada de ello es incompatible con el hecho de que el euskera constituya, por haberlo decidido así el Ayuntamiento, el idioma de trabajo interno de la administración municipal, de servicio para con la ciudadanía y de relaciones con otras administraciones.
- La normativa reguladora del tráfico vial establece una condición para las indicaciones escritas, así como para las inscripciones, cuando se incluyan o acompañen a los paneles de señalización de las vías públicas: que figuren en idioma castellano y, además, en la lengua oficial de la comunidad autónoma en cuyo territorio estén ubicados. En consecuencia, y como recoge la [Resolución del Ararteko de 11 de noviembre de 2014](#), cuando esté redactada únicamente en euskera una inscripción que forme parte integral y determinante de la orden que transmita una señal

de tráfico, su contravención no puede generar los efectos sancionatorios que esa misma normativa determina.

5.5. En materia deportiva, nuestra intervención ha discurrido en torno a tres ejes:

- Por un lado, los obstáculos que encuentran los **menores extranjeros** para la práctica de deporte federado. Se trata de una materia sobre la que el Ararteko viene interviniendo desde hace años, por entender que los requisitos de estancia y residencia que se exigen a los menores extranjeros para obtener su licencia federativa, impuestos por la Real Federación Española de Fútbol, impiden que aquellos que se encuentran en situación administrativa irregular puedan obtener la licencia federativa, lo que afecta a la integración social y al resto de los objetivos que la práctica de deporte conlleva para la infancia y la juventud. Las administraciones públicas, por otra parte, tienen que actuar en cumplimiento del interés superior del menor y deben aplicar el principio de igualdad. No cabe hacer diferencias por ser un menor extranjero.
- Así se lo trasladamos al Departamento de Cultura del Gobierno Vasco, que emitió un dictamen en el que se mostraba de acuerdo con los criterios manifestados por el Ararteko, y ordenó a las federaciones vascas que otorgaran, con carácter inmediato, las licencias necesarias para que estos menores estuvieran federados.
- Por otro lado, hemos debido insistir en una obligación fundamental de todas las entidades que participan en el terreno del deporte escolar, tanto públicas como privadas, como es la de actuar en todo momento de conformidad con el **espíritu de participación y educativo** que ha de inspirar el deporte a estas edades. En particular nos hemos ocupado de la actividad de las conocidas como “escuelas de fútbol”, para que se ajuste en todo momento a los objetivos del deporte escolar, primando en todo momento, por encima del éxito competitivo, la consecución de objetivos educativos y el fomento del hábito deportivo entre la infancia y la juventud.
- Ha resultado positivo, por último, el seguimiento que hemos llevado a cabo de la [Resolución de 19 de junio de 2013](#), habiendo comprobado la adopción, tanto por parte del [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#) como de la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#), de las medidas que en ella se recomendaban para que en los espacios públicos se disputen competiciones masculinas y femeninas con criterios de igualdad.

CAPÍTULO II

2

EDUCACIÓN

1. El área en cifras

En el año 2014 se han tramitado un total de 146 quejas en el área de educación.

Las administraciones afectadas por estas quejas han sido:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco) 118
- UPV/EHU 5
- Administración local 2
- Administración foral..... 1

El Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura continúa siendo el principal afectado por las quejas recibidas. Por ello, queremos destacar, como venimos haciendo estos últimos años, la actitud de colaboración que vienen mostrando los responsables de este departamento y que ha posibilitado la adecuada tramitación de los asuntos en los que hemos intervenido.

Por lo que respecta a su contenido, las quejas recibidas han estado referidas a las siguientes subáreas:

- Becas y otras ayudas27
- Admisión del alumnado20
- Derechos y deberes15
- Formación profesional.....13
- Necesidades educativas especiales13
- Transporte escolar12
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo9
- Situaciones de maltrato o acoso escolar8
- Enseñanza de idiomas.....7
- Enseñanza universitaria.....6
- Planificación/programación educativa5
- Comedor escolar5
- Otros aspectos3
- Educación infantil1
- Enseñanzas artísticas1
- Educación Secundaria obligatoria.....1

Los motivos de queja no se apartan especialmente de los de años precedentes. Cabe destacar que la subárea de becas y otras ayudas se consolida como una de las de mayor peso relativo en el conjunto del área (en torno a un 18%), al igual que la referida a la admisión del alumnado. Continúan también teniendo un peso significativo las subáreas relacionadas con derechos y deberes y con necesidades educativas especiales. Por último, consideramos obligado poner de relieve el protagonismo que están cobrando las quejas referidas a la formación profesional.

En cuanto al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, cabe señalar que de todas las quejas recibidas a lo largo de 2014, más las que seguían en curso a 1 de enero de 2014, su situación es la siguiente al abordar la redacción del presente informe:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación Incorrecta	Actuación no Incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
170	23	147	24	79	-	44

2. Quejas destacadas

2.1. Admisión del alumnado

2.1.1. De las quejas tramitadas este año 2014, haremos mención a la **queja tramitada a instancia de una joven marroquí que, habiendo trasladado su residencia a la CAPV, deseaba continuar cursando enseñanzas de ESO en modelo A.** Esta joven se había topado con la inicial resistencia de las autoridades educativas que no contemplaban más opción que la de su escolarización en modelo D.

La actuación de esta institución ha quedado reflejada en la [Resolución del Ararteko, de 24 de noviembre de 2014](#) por la que se ha recomendado al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura que reconsidere la escolarización de esta joven y autorice su admisión como alumna de educación secundaria obligatoria de modelo A en el IES Martín de Bertendona de Bilbao, la cual ha sido aceptada.

Al elaborar esta recomendación hemos querido poner en valor la labor de las comisiones territoriales de escolarización con respecto al alumnado de incorporación tardía. Nos hemos remitido a los comentarios que venimos incluyendo en los últimos informes anuales al Parlamento Vasco en los que hemos destacado su innegable contribución al logro de objetivos tan importantes como el de procurar una distribución equilibrada del alumnado, etc. Pero, en esta ocasión, no hemos advertido ningún elemento vinculado a este tipo de objetivos o de necesidades de planificación que pudiera justificar el no considerar la elección efectuada por la interesada.

2.1.2. También es digna de mención la **queja tramitada a instancia de una familia que deseaba que su hijo de dos años iniciara su escolarización en el modelo A de enseñanza.**

En este caso, hemos dictado la [Resolución del Ararteko, de 30 de octubre de 2014](#), recomendando al Departamento de Educación que analice e informe de las posibilidades de procurar la escolarización de este menor de dos años en un centro educativo de modelo lingüístico A.

Al tramitar este caso hemos querido poner de relieve que la posición inicialmente defendida por los responsables educativos de considerar que, una vez que no es posible atender las peticiones de escolarización efectuadas en la inicial solicitud de inscripción, toda petición posterior debe ser tramitada como una solicitud de escolarización formulada fuera de plazo ordinario, suponía desconocer y vaciar de contenido el mandato previsto en la normativa de admisión de alumnos de procurar la asignación de plazas incluso en las etapas en las que no hay garantía o compromiso de escolarización.

Además, por la experiencia de esta institución, esta postura no se correspondía con la práctica habitual de la Administración educativa que, ante supuestos similares, no ha tenido inconveniente en facilitar a las familias toda la información necesaria en torno a las plazas vacantes disponibles, una vez que se ha puesto fin a la adjudicación de segundas y terceras opciones, todo ello, dentro del marco del proceso ordinario de carácter anual, aun cuando no exista un garantía de escolarización como tal.

La respuesta última de los responsables educativos, que se han mostrado dispuestos a considerar incluso una solicitud de ampliación de ratio por parte de alguno de los centros que habían sido elegidos por la familia debido al modelo educativo impartido en ellos, ha hecho que consideremos que la recomendación ha sido aceptada.

2.2. Planificación o programación educativa

2.2.1. En ocasiones las quejas recibidas con motivo de los procesos de admisión del alumnado están relacionadas con cuestiones de mayor calado relacionadas con la planificación o programación educativa. De las tramitadas recientemente, consideramos que es demostrativa de ello la **queja promovida por una familia preocupada por las posibilidades de escolarización de su hija en la zona de Casco Viejo-Ibaiondo de Bilbao** en la que se ubica el domicilio familiar.

Esta queja nos ha permitido interesarnos, ante el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, por el cumplimiento de la recomendación formulada por el Conse-

jo Escolar de Euskadi para que se atendiera la escasez de oferta detectada en esta zona y comprobar el esfuerzo que ha sido realizado con el fin de ampliar la oferta educativa en el modo recomendado.

2.2.2. Por otra parte, un año más, debemos hacer referencia también al conflicto que se vive en la localidad vizcaína de **Sopuerta** donde un grupo de madres y padres (AMPA Handitzen) demanda la **implantación de una oferta pública de educación primaria en la El La Baluga.**

Asistimos con preocupación a los incidentes que tuvieron lugar al inicio del presente curso escolar 2014-2015. Por ello insistimos, más que nunca, en que la Administración educativa no puede dejar de considerar su responsabilidad en lo que se refiere a la programación de una oferta educativa que dé cumplida respuesta a esta demanda que trata de promover en Sopuerta una oferta educativa pública también en la etapa de educación primaria.

2.2.3. En otras ocasiones, las quejas relacionadas con cuestiones de planificación o programación educativa guardan relación a su vez con otras demandas educativas como la de propiciar un reparto más equilibrado del alumnado que contribuya a la mayor inclusión o integración del alumnado de origen extranjero. Es el caso de la queja que en estos momentos estamos tramitando a instancia de la **AMPA Burunzpe del CEIP Sasoeta Zumaburu** que reivindica un nuevo mapa escolar para el municipio guipuzcoano de **La-sarte-Oria.**

2.3. Derechos y deberes

Este año 2014, ha destacado por su singularidad la queja promovida en torno a la escolarización de dos **hermanos mellizos** de dos años. Al abordar nuestra intervención, hemos entendido que la autonomía pedagógica, de organización y de gestión que tienen garantizada los centros que configuran la escuela pública vasca no debe ser óbice para que la Administración educativa pueda entrar a formular posibles orientaciones a las que habitualmente se suele hacer remisión expresa en las resoluciones de comienzo de curso.

Hoy día se insiste en que separar de forma habitual los gemelos o mellizos en el inicio de su escolarización en aulas distintas carece de rigor científico y que lo aconsejable es que, con el inicio escolar, la decisión sobre la ubicación en las aulas responda a una valoración de las circunstancias especiales de cada par de gemelos o mellizos, lo que lleva a reivindicar el papel que a este respecto deben jugar las familias, en tanto que son las que mejor conocen a sus hijos en ese primer momento de iniciar su escolarización, sin perjuicio de que, más adelante, sea su seguimiento educativo el que vaya determinando la toma de nuevas decisiones con respecto a su modo de escolarización.

El departamento se ha mostrado receptivo a la buena práctica sugerida desde esta institución para que los padres y madres puedan participar en la toma de decisión sobre la escolarización, en una misma aula o en distintas aulas, de hermanos gemelos o mellizos.

2.4. Enseñanza de idiomas

2.4.1. Este año 2014, se ha insistido una vez más en la queja referida a las **limitaciones impuestas a las personas inmigrantes que carecen de número de identificación de extranjeros (NIE) en los procesos de admisión y matriculación en Escuelas Oficiales de Idiomas de la CAPV** y se ha puesto en duda, aunque el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura lo ha negado, que el compromiso asumido de adjudicar a estas personas las plazas que pudieran quedar vacantes se haya llevado a la práctica en determinadas escuelas.

A este respecto, nos remitimos a lo expresado en el informe anual correspondiente al pasado año 2013.

2.4.2. Por otro lado, se ha planteado un **desacuerdo con los criterios establecidos para acreditar las destrezas idiomáticas** en los casos de no obtención de los certificados de aptitud. En concreto se ha discrepado del trato diferenciado dado en las convocatorias de junio y de septiembre puesto que en la primera solo se permite realizar la prueba oral si se ha superado la prueba escrita, extremo que sí es posible en la segunda. La conclusión alcanzada, tras la oportuna tramitación, es que la Administración educativa contaba con respaldo normativo y justificación suficientes dentro del abanico de alternativas de que dispone y que, por otra parte, puede en el futuro sufrir modificaciones de diferente índole.

2.5. Formación profesional

En este apartado, queremos destacar la queja promovida en relación con la **utilización de materiales con riesgo radiológico en centros educativos de formación profesional**.

En el curso de la intervención iniciada en torno a esta queja, desde fuentes de departamento nos han comunicado que se ha enviado una exigencia a todos los centros educativos que imparten ciclo formativo de grado medio de “Soldadura y calderería” o el ciclo de grado superior de “Construcciones metálicas”, en toda la Comunidad Autónoma de Euskadi, para que sustituyan los electrodos con torio o toriados, por los de Cerio, lantano o Circonio, de acuerdo a la Nota técnica de prevención elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo en torno a este tipo de riesgos radiológicos.

2.6. Centros educativos

2.6.1. La queja tramitada en relación con el **CEIP Luis Briñas Santutxu de Bilbao** nos ha permitido corroborar la buena disposición de los responsables educativos para tratar de dar solución, dada su condición de edificio protegido, a las necesidades de crear un espacio abierto, pero a la vez cubierto, destinado a los recreos del alumnado de infantil y primaria.

2.6.2. Otra de las quejas tramitadas nos ha llevado a poner de relieve la competencia del consejo escolar de los **centros concertados** para la toma de decisiones relacionadas con el **horario escolar** sin la necesidad de solicitar la opinión de las familias, más allá de la representación con la que éstas cuentan en el seno del propio consejo.

2.7. Transporte escolar

2.7.1. Hemos puesto fin a la intervención realizada a instancia de una familia que entendía que la actual organización de este servicio resulta discriminatoria para el **alumnado con discapacidad**.

En la resolución dictada al efecto hemos concluido que el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura debe anteponer, en la medida de lo posible, la organización de itinerarios de transporte escolar con autobuses adaptados para favorecer la inclusión del alumnado con necesidades educativas especiales vinculadas a discapacidad física, psíquica o sensorial. Cuando ello no sea viable y las familias se vean obligadas a tomar parte en las convocatorias de asignaciones individualizadas de transporte escolar con el fin de sufragar el coste del servicio de transporte empleado, hemos considerando que el departamento debe concretar el alcance de la intervención de las direcciones de los centros educativos con el fin de que la actuación posterior de la Comisión de Valoración en el momento de la concesión de las ayudas no pueda truncar las legítimas expectativas que hayan sido generadas a las familias, Y hemos entendido, en fin, que el departamento debe tratar de anticipar la publicación de las órdenes anuales de convocatoria de estas asignaciones individualizadas para de este modo adelantar en lo posible la concesión de las ayudas solicitadas.

2.7.2. De igual modo, hemos finalizado la actuación desarrollada con motivo de la queja en la que se cuestionaba que la Administración educativa pueda señalar la escolarización en un centro privado concertado próximo al lugar de residencia, pese a la existencia de una oferta en centros públicos en zonas limítrofes, haciendo depender de ello el reconocimiento del servicio complementario del transporte escolar con el dictado de la **Resolución del Ararteko, de 28 de enero de 2014**.

La recomendación formulada no ha sido aceptada por el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura. Por ello, debemos poner de relieve que se ha producido un cambio evidente ya que nunca hasta ahora, y así nos consta por la tramitación de otros expedientes de queja, la Administración educativa se había negado a reconocer el servicio complementario de transporte escolar al alumnado que se veía obligado a acudir a centros públicos de zonas o municipios distintos, debido a la falta de plazas públicas en la zona o municipio de residencia y ello pese a la posible existencia de una oferta educativa por parte de centros concertados. Las razones esgrimidas al respecto han estado referidas a la necesidad de procurar una mayor eficiencia en el uso de los recursos públicos destinados al transporte escolar así como de evitar posibles disfunciones en la planificación educativa programada.

2.8. Comedores escolares

En el apartado de comedores escolares se ha planteado la posibilidad de ajustar los **ratios de monitores** en aquellos supuestos en los que la **incorporación de comensales eventuales** tenga visos de una mínima continuidad, debido a circunstancias sobrevenidas en los que los progenitores necesiten conciliar su vida profesional y familiar, etc.

En esta institución hemos entendido, sin embargo, que las limitaciones existentes para el posible ajuste de los ratios de monitores en las actuales instrucciones para el funcionamiento de los comedores escolares en régimen de gestión directa son resultado de una decisión objetiva y razonada y por tanto no arbitraria que ha sido adoptada por los responsables educativos en el ejercicio de la facultad discrecional que les ha sido reconocida para el establecimiento de tales instrucciones.

2.9. Becas y otras ayudas al estudio

Este año 2014, merece especial mención la tramitada en relación con las llamadas **becas de excelencia** de la que también nos hicimos eco en nuestro anterior informe anual.

En la resolución con la que hemos puesto fin a nuestra actuación hemos hecho notar que corresponde al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura diseñar la política universitaria que considere más adecuada para impulsar y fomentar la excelencia en la enseñanza y en la investigación. Ello nos ha llevado a sostener que, más allá de los actuales condicionantes presupuestarios debidos a la difícil situación económica, nada obsta a que el departamento haya decidido dar una nueva orientación al fomento de la excelencia, dejando atrás la línea subvencional de las llamadas becas de excelencia y optando en su lugar por la creación de un premio finalista, aun cuando por el momento las becas de excelencia hayan pasado a estar encuadradas en el marco de la convocatoria general de becas y ayudas para realizar estudios universitarios.

Precisamente, esta configuración última de las becas de excelencia hace que la concesión de las mismas no pueda ser ajena al principio de compensación de las condiciones económicas desfavorables que debe presidir la política de becas y ayudas al estudio y que por tanto su eventual reconocimiento deba estar condicionado al cumplimiento de una serie de requisitos de orden económico.

No obstante, hemos señalado que el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, al introducir estos cambios, en un ejercicio de buena administración, debería haber actuado con una mayor claridad y transparencia, explicando y dando a conocer desde un inicio su decisión de variar su línea de actuación con respecto al fomento de la excelencia.

2.10. Enseñanzas universitarias

2.10.1. Este año, la **Escuela Técnica Superior de Náutica y Máquinas Navales** de la UPV/EHU se ha visto afectada por varias quejas.

En uno de ellas hemos procedido al dictado de la **Resolución del Ararteko, de 26 de noviembre de 2014**, y hemos recomendado a la UPV/EHU que reconsiderase la oferta docente de la Escuela en conformidad con los criterios del Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 19 de noviembre de 2009, para la adecuación de la Normativa de Planificación docente al Procedimiento y Marco de implantación de las Titulaciones de Grado.

En otra, en cambio, hemos entendido que el hecho de que los planes de estudio de las enseñanzas de Grado en Ingeniería Náutica y Transporte Marítimo y Grado en Ingeniería Marina que se imparten en la Escuela Técnica Superior de Náutica y Máquinas Navales de la UPV/EHU hayan superado el trámite de verificación por parte del Consejo de Universidades permite sostener, tal y como lo hacen los responsables universitarios de la UPV/EHU, que dichos planes cumplen con las exigencias de formación dispuestas en el Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente del Mar, en su forma enmendada en 1995 (Convenio STCW-78/95).

2.10.2. Ya para terminar queremos destacar también la **queja tramitada a instancia de una joven interesada en acceder a la UPV/EHU que habiendo cursado estudios homologables al título de bachillerato conforme al sistema educativo de EEUU** quería acceder a la UPV/EHU.

El presente curso 2013-2014, esta joven había tomado parte en la prueba de acceso a la Universidad convocada por la UPV/EHU de manera condicionada a lo que resultara del expediente de homologación entonces en tramitación pero se había encontrado con la siguiente dificultad: la UPV insistía en que no estaba habilitada para proceder al cálculo de la nota media del expediente académico. No obstante,

tampoco tomaba en consideración la nota media calculada por la UNED el pasado curso 2012-2013 al estimar que la información facilitada a modo de consulta no era suficientemente acreditativa. Finalmente y tras repetidas gestiones de esta institución, la UPV/EHU accedió a considerar la nota facilitada a través de la secretaría virtual de la página web de la UNED y la joven pudo acceder a la condición de alumna de la UPV/EHU en los estudios en los que estaba interesada.

3. Contexto normativo y social

A pesar del [Acuerdo](#) alcanzado en el seno de la Comisión Bilateral de Cooperación Administración del Estado-Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, con fecha de 29 de agosto de 2014, que ha llevado a considerar parcialmente solventadas algunas de las discrepancias competenciales manifestadas en torno a la [Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre](#), para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), ello no ha evitado que la Administración vasca se haya visto obligada a acudir al Tribunal Constitucional con el fin de mantener su frontal rechazo a esta reforma educativa y haya promovido también un conflicto positivo de competencia contra el [Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero](#), por el que se establece el currículo de la Educación Básica.

En sus declaraciones públicas, los responsables educativos han venido manifestando de forma reiterada su intención de no adoptar más que las medidas mínimas necesarias tras la entrada en vigor de la LOMCE con el objetivo de proteger al alumnado vasco y asegurar que éste no se vea perjudicado por las posturas de insumisión defendidas por algunos sectores educativos de la CAPV.

De cualquier modo, el propósito declarado del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura de canalizar, de forma consensuada, su rechazo a la LOMCE, a través del Plan “[Heziberri 2020](#)”, con el establecimiento de un modelo educativo pedagógico propio, se ha topado también con la oposición de los principales agentes de la comunidad educativa vasca que han dicho no compartir el contenido de los proyectos presentados como futuros currículos de la CAPV.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

Este año 2014, hemos puesto fin a la actuación que hemos venido desarrollando en torno a la **presencia de personal ayudante para las aulas de dos años en centros públicos dependientes de la Administración educativa** con el dictado de la [Resolución del Ararteko, de 6 de marzo de 2014](#).

Los actuales responsables del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura decían ser conscientes del problema que representan estas contrataciones ajenas al sistema ordinario de contratación de personal docente pero su intervención con las direcciones de los centros y las asociaciones de madres y padres se había limitado a evitar la renovación de las contrataciones existentes.

Por ello, en la resolución dictada hemos puesto de manifiesto que permitir que esta situación pueda continuar y se pueda prolongar en el tiempo es tanto como admitir que determinados centros educativos puedan apartarse de los criterios de atribución de recursos que han sido establecidos para la generalidad de los centros educativos de la CAPV y dotarse de recursos humanos ajenos a los gestionados por la Administración educativa, lo que en definitiva compromete y pone en riesgo la igualdad en las condiciones de escolarización del alumnado de dos años; todo ello salvo que el Departamento entienda que este personal de apoyo es necesario para asegurar una oferta educativa de calidad, en cuyo caso debería dotar de tales recursos, con personal propio, la totalidad de las aulas de dos años de los centros dependientes de la Administración educativa.

El Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura ha aceptado la recomendación formulada por esta institución.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

A punto ya de finalizar este año 2014, desde esta institución asistimos con franca preocupación a las diferencias que mantienen los principales agentes educativos de la CAPV con respecto a los proyectos que están siendo presentados por el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura en el marco del Plan “[Heziberri 2020](#)” y que se viene a sumar al fuerte rechazo que ha suscitado en nuestra Comunidad la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, conocida como LOMCE.

A nuestro modo de ver, sería deseable que se concitase un mínimo consenso en torno al modelo educativo propio como ocurrió con ocasión de la aprobación de la actual Ley de Escuela Pública Vasca.

Debemos señalar que nos preocupa también la actitud de insumisión promovida desde algunos sectores ya que la misma puede no estar exenta de riesgos tal y como ha mantenido la principal responsable educativa al declarar públicamente su intención de no adoptar más medidas que las

estrictamente obligadas con el fin de asegurar que el alumnado de la CAPV no se vea perjudicado.

De cualquier modo, creemos que la realidad de las quejas que han sido tramitadas en esta institución a instancia de la ciudadanía y de algunos agentes educativos debe ser utilizada como fuente o referencia para impulsar nuevas líneas de actuación que contribuyan a la mejora y excelencia de nuestro sistema educativo.

En este sentido, en lo que respecta al apartado de **admisión del alumnado** y aún a riesgo de resultar reiterativos, creemos que se debe abordar una reflexión en profundidad de los **criterios prioritarios** que son aplicados en los supuestos de insuficiencia de plazas, en particular del referido a la **proximidad del domicilio familiar**, debido a la utilización abusiva de los datos del Padrón, práctica fraudulenta sobradamente conocida por la Administración educativa pero para lo que no se ha tomado ningún tipo de medida.

En este punto, queremos también hacer una llamada a los **compromisos de escolarización** que han sido adquiridos por la Administración educativa. Conforme a ellos, consideramos que los responsables educativos deben asumir un papel de acompañamiento a las familias, incluso para los supuestos en los que no hay garantía de escolarización, como ocurre en el nivel de dos años.

Como en años anteriores, queremos reconocer la importante contribución de las **comisiones territoriales de escolarización** a la integración del alumnado que accede por primera vez a nuestro sistema educativo. Queremos insistir no obstante en que, al realizar sus propuestas, estas comisiones deben contar con la seguridad de que las condiciones de financiación de los centros, así como las ayudas a las familias para transporte, comedor y material escolar, permiten sostener el acceso universal del conjunto de la población a todos los centros docentes de enseñanza no universitaria.

A lo anterior, queremos añadir, a su vez, por la experiencia de las queja tramitadas el presente año, nuestra recomendación de que se intente en lo posible atender las preferencias de escolarización planteadas, al menos cuando ello no suponga especiales inconvenientes en la planificación programada.

En lo que respecta a la **planificación educativa** queremos manifestar que sigue siendo ineludible que los responsables educativos continúen con la línea emprendida de propiciar y favorecer una planificación democrática con la participación de todos los representantes de la comunidad escolar. Consideramos que solo de este modo se puede dar una satisfacción cabal a las demandas que siempre surgen en este ámbito.

Precisamente, estos últimos años, en el caso de las **enseñanzas de idiomas y de formación profesional**, las demandas se han concretado en un mayor incremento de la oferta educativa que posibilite una mejor formación en orden a la incorporación al mercado laboral habida cuenta de la difícil coyuntura económica a la que nos enfrentamos.

Entre las nuevas necesidades surgidas queremos hacernos eco de las propuestas que nos han hecho llegar algunas familias para que se prolongue la atención que se dispensa a sus hijos, **alumnos con necesidades educativas especiales** que han cumplido con la edad máxima de escolarización, con la creación de un modelo educativo social que de cobertura estos jóvenes.

En este capítulo de necesidades educativas especiales han surgido voces preocupadas por la atención educativa que se está ofreciendo a este alumnado necesitado de **apoyos específicos**. Queremos apelar a la disposición a colaborar que han mostrado los responsables educativos para tratar de evitar que se puedan producir retrocesos en los niveles de atención alcanzados.

Creemos también que esta disposición a colaborar debe hacerse extensiva a otras realidades educativas como es la del alumnado afectado por **enfermedades raras**.

En todo caso, lo que sigue siendo irrenunciable es llevar a cabo una evaluación y seguimiento del **Plan Estratégico de Atención a la Diversidad en el marco de una Escuela Inclusiva** en la seguridad de que esta labor contribuirá a mejorar la respuesta educativa que se ofrece al alumnado cuya situación es motivo de quejas repetidas.

En el apartado de **transporte escolar** debemos señalar que no nos consta ninguna iniciativa de modificación de la Circular que viene siendo aplicada desde 2012. Desconocemos por ello si se ha trabajado en posibles nuevas medidas orientadas a procurar una mayor igualdad de oportunidades como la que el año pasado se suscitó en determinados enclaves rurales.

De cualquier modo, el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura debe anteponer, en la medida de lo posible, la organización de itinerarios de transporte escolar con autobuses adaptados para favorecer la inclusión del alumnado con necesidades educativas especiales vinculadas a discapacidad física, psíquica o sensorial.

El departamento debe tratar de anticipar también la publicación de las órdenes anuales de convocatoria de asignaciones individualizadas para de este modo adelantar en lo posible la concesión de las ayudas solicitadas.

En cuanto al servicio de **comedor escolar** debemos destacar como dato positivo que no se han registrado nuevas quejas en relación con la concesión de ayudas de comedor, si bien, a nuestro modo de ver, ello no debe llevar a descuidar el modo de gestión de estas ayudas y evitar que se puedan reproducir incidentes de familias que no pueden hacer frente al pago de las cuotas.

En lo que respecta a **becas y otras ayudas al estudio**, debemos constatar que un número notable de las quejas recibidas traían causa de la demora en resolver los recursos interpuestos. Queremos animar por ello a los responsables educativos a que cumplan su compromiso y procuren acelerar en lo sucesivo la resolución de estos recursos.

En materia de **convivencia escolar** queremos aprovechar la oportunidad que supone este informe para requerir a los responsables educativos que no descuiden ofrecer un mayor apoyo y acompañamiento a los docentes que se ven implicados en casos de agresión o maltrato por parte del alumnado.

Y ya por último, para finalizar, queremos hacer referencia a las propuestas educativas orientadas a la mejora de la situación de los derechos de la infancia y adolescencia a la diversidad afectivo sexual que están siendo elaboradas en el marco del proyecto europeo **Rainbow Has** de la que se da cuenta más detenida en el Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

CAPÍTULO II

3

HACIENDA

1. El área en cifras

En el ejercicio 2014 se han gestionado un total de 106 expedientes de queja en el área de Hacienda, lo que supone un 4,81% del total de las tramitadas en la institución. Su distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración local 60
- Administración foral 22

En función de las materias o subáreas que se abordan en ellas se pueden clasificar de esta manera:

- Impuestos locales 32
- Tasas 26
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 20
- Precios públicos 15
- Impuestos forales 13

La información estadística de las quejas gestionadas en el área al cierre del ejercicio, en diciembre de 2014, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
145	54	91	16	39	17	19

Asimismo, se ha de precisar que el estudio de las quejas recibidas en el área durante 2014 se encuentra mediatizado por la necesaria gestión de las reclamaciones ciudadanas, presentadas en ejercicios anteriores y cuya tramitación no pudo terminar dentro del ejercicio en el que esas solicitudes de actuación fueron promovidas.

Como consecuencia de la crisis económica, ha ido aumentando progresivamente en esos ejercicios el número de reclamaciones que afectan a temáticas fiscales. Si bien su máxima expresión se evidenció en 2013.

2. Quejas destacadas

En este apartado se han de abordar las principales cuestiones que las y los ciudadanos han sometido a la consideración de la institución del Ararteko. La pluralidad y diversidad de problemáticas abordadas dificulta la selección de las quejas a resaltar.

En todo caso, resulta patente el predominio de las reclamaciones vinculadas a la **tributación local**. No en vano la administración local es la administración de proximidad y la que satisface muchos de los servicios y necesidades más inmediatas de la ciudadanía.

En particular, se puede destacar el desacuerdo ciudadano con la calificación jurídica de los propietarios de los bienes inmuebles como sujetos pasivos sustitutos del contribuyente en el abono de las tasas establecidas por razón de servicios o actividades que beneficien o afecten a los ocupantes de esas viviendas o locales. Ejemplo de estas tasas son las tasas de agua, basuras y alcantarillado.

De la naturaleza tributaria de las tasas se derivan una serie de consecuencias que no se predicen de los suministros regulados por tarifas y precios privados, como son la luz, el teléfono, el gas, etc.

Las y los propietarios de los inmuebles muestran su disconformidad, porque las prestadoras del servicio de suministro de agua les reclaman a ellos el importe de los recibos que sus arrendatarios no pagaron, cuando éstos eran las concretas personas abonadas en el servicio. Los propietarios de estos inmuebles inciden en que no han tenido acceso a esa información hasta que han solicitado una nueva alta en el servicio o la baja del anterior abonado.

Para los propietarios no resulta un dato baladí conocer si el arrendatario, abonado del servicio, está al corriente en el pago de los recibos de estas tasas.

Los servicios de abastecimiento, por su parte, manifiestan que a las y los propietarios de los inmuebles se les informa de las facturaciones efectuadas y de la existencia de posibles deudas, así como de otras incidencias, mediante la remisión de diferentes comunicaciones, siempre que se haya solicitado en el momento de proceder a la contratación del servicio y se haya aportado una dirección a la que enviar esas comunicaciones.

En todo caso, reconocen que, también, se facilita información sobre el estado del abono de los recibos en las oficinas a las personas que lo solicitan, previa acreditación de su condición de propietarios del inmueble.

En el marco de la tributación local, la institución del Ararteko ha elevado a lo largo del año 2014 las siguientes recomendaciones y sugerencias:

La [resolución](#) de fecha 8 julio al Ayuntamiento de Aretxabaleta para que se intensifique la información que se facilita sobre beneficios fiscales municipales a favor de las familias con personas con discapacidad, coordinando la actuación de los servicios del Área de Hacienda con los Servicios Sociales.

La [resolución](#) 22 de octubre del Ararteko, al Ayuntamiento de Erandio para que se aplicara la exención por discapacidad en los recibos del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica a una mujer que cumplía los requisitos establecidos por la Norma Foral, pero que, por desconocimiento, no había modificado en los registros de tráfico el domicilio del vehículo.

El cobro de un recargo de hasta el 150% de la cuota líquida en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) en bastantes municipios del Territorio Histórico de Gipuzkoa está provocando un gran rechazo por parte de un sector de la ciudadanía. En relación con la aplicación de este recargo se ha elevado una recomendación, la [resolución de fecha 5 de mayo](#) al Ayuntamiento de Zarautz, para que, en un supuesto de cesión de uso de una vivienda, en el que la cesionaria no se encontraba empadronada en la vivienda, se analizara la prueba aportada sobre la residencia habitual en el inmueble (consumos de suministros).

Igualmente, [se ha recomendado en fecha 10 de abril](#) al Ayuntamiento de Deba, que revoque de oficio la liquidación girada y modifique su ordenanza fiscal, con el fin de aclarar que la exención en la aplicación del recargo en el IBI, afecta a los supuestos de viviendas que se encuentran físicamente unidas.

Asimismo, en un caso de traslado por motivos laborales de una familia fuera del Territorio Histórico, se ha sugerido al Ayuntamiento de Errenteria, [resolución de fecha 28 de mayo](#), que revoque de oficio la liquidación girada en concepto de IBI con recargo.

Por lo que afecta al cobro de precios públicos, se ha remitido [resolución de fecha 17 de noviembre](#) a la Escuela de Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz, para que reintegre las cantidades abonadas en concepto de matrícula, a una persona que no pudo iniciar el curso académico, como consecuencia de un traslado por motivos laborales al extranjero, que fue comunicado antes de que se iniciara el curso.

Al Ayuntamiento de Mutriku se ha elevado, en fecha 2 de junio, [resolución](#) para que revoque de oficio los recibos relativos a la matrícula del curso académico 2012-2013 y las cuotas mensuales de los meses de septiembre, octubre y

noviembre de 2012 girados a una familia, ya que la baja de los hijos en la actividad fue comunicada y tramitada ante la Escuela Municipal de Música de esa localidad, con fecha 5 de junio de 2012.

Al Ayuntamiento de Bilbao, por medio de [resolución de fecha 20 de octubre](#), se le ha sugerido que revise las tarifas bonificadas de las instalaciones deportivas municipales desde la perspectiva integradora de la promoción de las familias monoparentales con un menor número de miembros.

Igualmente, se ha sugerido al Departamento de Cultura, Juventud y Deportes de la Diputación Foral de Gipuzkoa que revise los precios públicos por la utilización de la red de albergues forales desde la perspectiva integradora de la promoción de las personas con discapacidad, en la [resolución de 6 de noviembre pasado](#).

En materia de **tributación foral**, en concreto, en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) podemos mencionar el cambio de criterio de la Hacienda Foral de Álava y en consecuencia, la procedencia de la aplicación de la deducción por descendientes a las personas contribuyentes que tienen reconocida la custodia compartida de sus hijos e hijas, en virtud de resolución judicial.

3. Contexto normativo y social

La complicada situación que padecen muchas familias y empresas en la Comunidad Autónoma Vasca, como consecuencia de la prolongación en el tiempo de la **crisis económica y financiera**, exigía abordar una reordenación del sistema tributario, con el fin de favorecer una mayor y mejor redistribución de la riqueza así como de garantizar la suficiencia de las finanzas públicas. Esto reclama mayores esfuerzos a quienes tienen una mayor capacidad económica y que se refuercen las medidas dirigidas tanto a dificultar la ocultación de rentas gravables como a perseguir la elusión fiscal.

A finales de 2013 se logró alcanzar unas bases de consenso entre las fuerzas políticas que permitieron iniciar un proceso de **reforma del sistema tributario** en los territorios históricos, que se ha materializado en la aprobación de las nuevas normas forales que regulan los grandes impuestos concertados: el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), Impuestos sobre Sociedades (IS) y el Impuesto sobre el Patrimonio. En todo caso, se ha de precisar que en el Territorio Histórico de Gipuzkoa continúa vigente la [Norma Foral 10/2012](#), de 18 de diciembre, del Impuesto sobre la riqueza y las grandes fortunas.

El impacto más visible de esta reforma del sistema tributario se dejará sentir a partir del primer trimestre de 2015, momento en el que se va a empezar a liquidar, de acuerdo con su nueva regulación el IRPF y posteriormente, se percibirá su incidencia en el Impuesto sobre Sociedades. Será entonces cuando se puedan comprobar los puntos fuertes y débiles de esta reforma, así como su grado de aceptación ciudadana.

A finales de 2014 se han presentado ante las Juntas Generales de los tres Territorios Históricos varias correcciones técnicas y modificaciones tributarias, con las que se pretende subsanar algunas cuestiones terminológicas, de publicación y de actualización que afectan también a la nueva regulación de estos grandes impuestos.

En cuanto a las modificaciones de carácter sustantivo, en materia de IRPF, se contempla, por ejemplo, la ampliación de la exención por reinversión en vivienda habitual a los contribuyentes separados, a pesar de que la vivienda transmitida no haya sido su vivienda habitual en los dos años anteriores a su venta. No obstante, se condiciona este beneficio a que el inmueble sí constituya la vivienda habitual del ex-cónyuge o pareja de hecho y de los descendientes que den derecho a deducción. Esta demanda fue trasladada ante la institución por un contribuyente guipuzcoano y atendida en ese Territorio Histórico con efectos 1 de enero de 2014. Ahora se incorpora en las Normas Forales reguladoras del IRPF de los Territorios Históricos de Álava y Bizkaia.

En todo caso, sí parece que va a tener mayor repercusión la reciente aprobación de la [Norma Foral 17/2014](#), de 16 de diciembre, de correcciones técnicas y otras adaptaciones tributarias de la Norma Foral 2/2014, de 17 de enero, sobre el Impuesto de Sociedades del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Por último, se ha de mencionar que en enero de 2014 la [Comisión Mixta del Concierto Económico](#), órgano que rige las relaciones tributarias y financieras entre Euskadi y el Estado adoptó diversos acuerdos de orden tributario con el fin de **actualizar el Concierto Económico**. Mediante estos acuerdos se han incluido bajo el sistema del Concierto varios impuestos aprobados por el Estado, cuya exacción, gestión y recaudación ha pasado a manos de las diputaciones forales. Principalmente, estos acuerdos han afectado al Impuesto sobre los Depósitos en las Entidades de Crédito, al Impuesto sobre el Valor de la Producción de la Energía Eléctrica, al Impuesto sobre la producción de combustible nuclear gastado y residuos radioactivos resultantes de la generación de energía nucleoelectrónica y al impuesto sobre el almacenamiento de combustible nuclear gastado y residuos radiactivos en instalaciones centralizadas.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

La actividad predominante que se desarrolla en el área de hacienda se centra en el análisis y la resolución de las quejas y consultas individuales que nos plantea la ciudadanía. No obstante, también adquiere trascendencia en el área el seguimiento y la elaboración de recomendaciones generales, así como la promoción de actuaciones de oficio, cuya finalidad está dirigida a favorecer tanto cambios normativos como la implantación de prácticas administrativas más favorables a la ciudadanía. Asimismo la institución participa en iniciativas diversas orientadas a la defensa, divulgación y promoción de los derechos de las personas contribuyentes.

En este marco de favorecer la difusión de los derechos de las personas contribuyentes y de la actividad que realiza la institución se incardina la participación del Ararteko en el nº 196 del mes de marzo de 2014 en la revista Forum Fiscal, en la que bajo un formato de **entrevista** se abordaron algunos aspectos de la fiscalidad foral y local que más preocupan a la ciudadanía en estos momentos.

La adopción de medidas orientadas a minimizar el efecto de la carga tributaria sobre las economías más vulnerables continúa siendo un objetivo en las actuaciones que promueve esta institución. Con ello no se pretende que estas personas o familias obtengan un tratamiento fiscal privilegiado, sino que se les permita encarar su futuro en unas condiciones en las que realmente resulte factible hacerle frente, alejando así el riesgo de la exclusión social.

A raíz de algunas disfunciones que hemos detectado en la determinación de la base imponible del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, esta institución ha planteado la necesidad de que se reformen las Normas Forales que regulan este impuesto, porque estas disfunciones, a nuestro juicio, están afectando al principio de capacidad contributiva. Esta propuesta se recoge en el marco de la [Recomendación general del Ararteko 2/2014](#), de 17 de diciembre de 2014.

En concreto, nos referimos al desconocimiento en la regulación del impuesto de los supuestos de disminución del valor del terreno y a la diferente metodología de la que se sirven las entidades locales, a la hora de determinar la base imponible de este impuesto, cuando el derecho transmitido es un derecho real de superficie. Este tipo de transacciones es relativamente frecuente en nuestro tráfico jurídico, ya que un número importante de viviendas protegidas se ha adjudicado en nuestra comunidad autónoma en régimen de derecho de superficie a 75 años.

Se ha de reconocer que siguen existiendo numerosos supuestos en los que la transmisión de los terrenos produce un incremento de su valor, esto es, una plusvalía. Este es el caso de aquellos inmuebles cuya adquisición se remonta a períodos anteriores al boom inmobiliario.

Sin embargo, la profunda crisis económica que afecta a este sector ha dado lugar a que se pongan también de manifiesto algunos supuestos claros en los que la transmisión no evidencia un incremento del valor del terreno urbano.

En estos casos, se da la circunstancia común de que las viviendas se adquirieron en un momento de expansión alcista del mercado inmobiliario. Sin embargo, ante la imposibilidad de hacer frente a los créditos hipotecarios, como consecuencia de la crisis, algunas de éstas personas se han visto abocadas a desprenderse de los inmuebles adquiridos, en unas condiciones de rigidez del mercado y de ausencia de demanda, que ha ocasionado un descenso significativo en los precios de los inmuebles. Ello unido a la situación de premura en la necesidad de transmitir el inmueble que vive alguno de estos titulares, está dando lugar a transmisiones, por un importe inferior al que los vendedores pagaron a su compra por estos inmuebles.

Estas personas muestran su desconcierto porque se les gire un impuesto, cuando en sus casos concretos, no ha tenido lugar un incremento del valor del terreno de naturaleza urbana, sino, más bien, todo lo contrario.

Tradicionalmente, la imposición local sobre las plusvalías inmobiliarias ha tenido por objeto el gravamen de las ganancias que el titular o tenedor del terreno ha percibido sin esfuerzo, ni actividad propia. Esto es, se gravaban aquellos aumentos de valor de los terrenos que respondían fundamentalmente al planeamiento urbanístico y a la inversión pública y por tanto, era lógico que revertiese, al menos, una parte de esas ganancias en la comunidad, pues habían sido los ayuntamientos quienes con su actuación urbanística habían generado esa riqueza.

El hecho imponible de este tributo lo constituye el incremento del valor, que experimenten los terrenos urbanos, que se pone de manifiesto como consecuencia de su transmisión o la constitución o transmisión de derechos reales de goce sobre éstos. Ahora bien, las normas que regulan este impuesto tanto las forales como el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales establecen un método objetivo para el cálculo del incremento del valor de los terrenos urbanos del que, en principio, se desprende que toda transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de un derecho real de goce, va a producir siempre un aumento de valor: una plusvalía.

Es más, asistimos a una ausencia de previsión en la norma de cualquier técnica correctiva que evite esta plusvalía objetiva derivada de la propia mecánica del impuesto.

Desde un punto de vista formal, no se puede cuestionar que el impuesto se ha girado conforme a las previsiones que lo regulan. Ahora bien, desde un punto de vista material, a nuestro juicio, quiebra el principio de capacidad contributiva, al gravarse una capacidad contributiva que realmente no se ha producido y por tanto, que sólo se deriva de la propia mecánica del impuesto.

El mantenimiento de la actual configuración del IIVTNU evidencia disfunciones que pueden afectar al principio de capacidad contributiva, en la medida en que se desconoce la existencia real y no fraudulenta de transmisiones del derecho de propiedad y de derechos reales limitativos del dominio sobre bienes inmuebles por un precio inferior al de su adquisición. Asimismo, su actual redacción dificulta sobremanera la liquidación del impuesto, cuando la transmisión afecta a un derecho real de superficie sobre viviendas sujetas a protección pública. Por lo que se debería abordar sin dilación la reforma de las Normas Forales que regulan este impuesto, con el fin de que no se sujete a tributación la transmisión de derechos reales, en los supuestos en los que se pueda acreditar que no ha tenido lugar ganancia patrimonial alguna, durante el período objeto de gravamen y para que la transmisión de un derecho de superficie sobre una vivienda protegida se pueda liquidar de una manera sencilla y clara en todos los municipios de los territorios históricos.

Las Haciendas Forales han de priorizar una administración electrónica inclusiva, que propicia el uso de canales adicionales y complementarios de relación, sin renunciar, a los ya existentes y disponibles para los ciudadanos y ciudadanas particulares.

A lo largo de 2014 se han recibido en la institución consultas, que recogen el desacuerdo de algunos ciudadanos y ciudadanas residentes en el Territorio Histórico de Gipuzkoa. Nos exponían que este año, para disponer del documento del recibo del IBI que habían abonado, a través de domiciliación bancaria, tenían que ir a la página web *dokumentuak.gipuzkoa.net*, hacer click en *ordainagirien xehetasunak* y luego tenían que introducir los datos de identificación que reclamaba el sistema: DNI, referencia bancaria y código de documento. Estos dos últimos datos los proporcionaba el extracto que incorpora el adeudo por domiciliación que les facilitaba la entidad bancaria.

En un primer contacto con la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#), ésta nos manifestó que los recibos del IBI de los municipios cuya gestión correspondía a esa diputación habían mantenido en 2014 la misma información que se venía proporcionando en ejercicios anteriores y por tanto, en ellos se recogía, no

sólo los datos correspondientes a la cuota tributaria y al sujeto pasivo, sino información específica sobre el bien inmueble afectado, su valoración catastral, el tipo impositivo, las concretas bonificaciones y los concretos recargos aplicados.

A la vista de esta información, nos dirigimos a las concretas entidades locales afectadas, con quienes iniciamos un **expediente de oficio** para recabar información. La institución ha incidido en que nuestra legislación no permite establecer un acceso a los recibos únicamente a través de medios telemáticos, si éste no ha sido expresamente aceptado por el sujeto pasivo. Asimismo, hemos puesto de manifiesto que la disponibilidad y la implantación de las modernas tecnológicas en el ámbito familiar no está generalizada, ni la población -en todas las franjas de edad- ha adquirido habilidades y destrezas en el manejo de las nuevas tecnologías de la información, por lo que se debían arbitrar sistemas que permitiesen que la ciudadanía tuviese un acceso a la información completa de los recibos que había abonado.

En las respuestas facilitadas se ha puesto de manifiesto la buena disposición de las administraciones tributarias, para buscar una solución a este problema de cara al ejercicio 2015 y se ha enfatizado que el origen de las incomodidades ocasionadas a la ciudadanía se encuentra en la implantación del sistema SEPA (Single Euro Payments Área o Zona Única de Pagos en Euros), que ha tenido incidencia en este ejercicio 2014, entre otros aspectos, en la recaudación del cobro de recibos mediante domiciliación bancaria.

El gran cambio que conlleva este sistema incide en la limitación a 140 caracteres en la información sobre el concepto del recibo.

Como medida complementaria estas entidades han facilitado una copia en papel del documento a las personas que se han acercado a los ayuntamientos. Sin embargo, un documento tan relevante como es el recibo del pago de un impuesto, con toda la información tributaria que ha de contener, no debería quedar al albur de la consideración y de actuaciones bienintencionadas para con la ciudadanía de las administraciones tributarias.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Los derechos del contribuyente se han visto afectados en el contexto actual de crisis económica, en particular, con motivo de la preocupación por la elusión fiscal.

La Constitución Española establece en su art. 31.1 que: *“Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de*

acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio.”

La administración tributaria no sólo puede sino que debe acometer los **procedimientos de regularización precisos**, para que este deber constitucional resulte de efectivo cumplimiento. Sin embargo, en ocasiones se obvia la propia complejidad de la normativa tributaria y la participación de las haciendas forales en la prolongación en el tiempo de algunos errores o incorrecciones.

Los procedimientos de regularización que más habitualmente la ciudadanía pone en nuestro conocimiento afectan al IRPF y abarcan el conjunto de los ejercicios no prescritos. Una vez concluidos, las haciendas forales remiten al contribuyente las correspondientes liquidaciones diferenciales por las cantidades que se habían dejado de ingresar y junto con ellas, la administración tributaria reclama el abono de intereses de demora.

El pago de estos intereses de demora, tiene una naturaleza estrictamente indemnizatoria, con la que se pretende compensar a la administración por el retraso en el cobro de la deuda. Sin embargo, la realidad está poniendo de manifiesto un hecho paradójico, porque el interés legal del dinero en los últimos años está situado por debajo del interés de demora.

Las personas contribuyentes aceptan que las incorrecciones se subsanen, pero cuestionan que no se tome en consideración, de alguna manera, la participación que han tenido las propias haciendas forales en la confección de esas autoliquidaciones y en la prolongación en el tiempo de los datos incorrectos que recogían. En muchas ocasiones, esas declaraciones sirven, a su vez, de base para remitir al contribuyente posteriores propuestas de autoliquidación del impuesto, con lo que las incorrecciones iniciales no solventadas se van arrastrando e incorporando en sucesivos ejercicios fiscales.

Las personas afectadas sienten que la administración tributaria no se ve nunca penalizada por esos lapsus.

En consecuencia, las haciendas forales han de extremar la diligencia en la confección de las declaraciones de la renta que se realizan en sus oficinas o que se envían como propuestas de autoliquidación a los domicilios de las personas contribuyentes, pero además, han de esforzarse para lograr una mayor inmediatez entre la presentación de la declaración y los procesos de revisión que inician.

No podemos olvidar que la mayoría de las personas que utilizan los servicios de confección de declaraciones lo hacen porque desconocen en mayor o menor medida la normativa tributaria, así como los mecanismos de liquidación del impuesto. En estas circunstancias, la conformidad que prestan, en general, los contribuyentes al plasmar su firma

en la declaración-liquidación o al aceptar la propuesta de liquidación que le han remitido a su domicilio es, sobre todo, una manifestación de su confianza en el buen hacer de la Administración.

Sin embargo, la utilización de estos servicios no altera la posición jurídica del contribuyente como declarante, esto es, no comporta un traslado de responsabilidad del contribuyente al órgano que, en realidad, declara y liquida, por lo que las consecuencias de los eventuales errores y/o irregularidades que puedan acompañar a este proceso corren a cargo del contribuyente, como si éste hubiera actuado por su cuenta.

En el actual contexto de crisis económica, más que nunca, se ha de favorecer la adopción de acuerdos de **aplazamientos y fraccionamientos de pago** de deudas, tanto en vía ejecutiva como en voluntaria, que no comprometan la subsistencia de las personas con economías modestas.

En otro orden de cuestiones, se ha de evidenciar que la administración tributaria recurre con mucha frecuencia a **comunicaciones tipo**. Sin embargo, el ciudadano contribuyente, con carácter general, no es un técnico jurídico, ni un experto que conoce y comprende la normativa tributaria y sus distintos procedimientos. Por lo que se debería hacer un esfuerzo para hacer más claras y comprensibles las comunicaciones estandarizadas en materia tributaria, adaptándolas a las necesidades que demandan sus concretos destinatarios.

Aspectos tan relevantes para el ciudadano-contribuyente como son la forma de realizar el pago, los plazos de que dispone para efectuarlo, posibilidades de solicitar aplazamientos o fraccionamientos, los efectos que se derivan de la interposición del recurso... son elementos de gran trascendencia pero que pasan con gran frecuencia desapercibidos, debido al pequeño tamaño en la letra que se utiliza en su redacción, como a la terminología técnico jurídica con la que se exponen.

Procedimientos, aparentemente, sencillos para un experto o una persona familiarizada con los procedimientos tributarios y su lenguaje resultan difíciles de comprender para la ciudadanía en general. El problema se agrava cuando la persona contribuyente, además, padece algún tipo de discapacidad que le dificulta la visión y la comprensión de los textos. Ello ineludiblemente, afecta al legítimo derecho del contribuyente a su defensa y a la tutela judicial efectiva, pues muy difícilmente va a poder interponer, en tiempo y forma, un recurso contra los actos administrativos que le resultan desfavorables.

Los plazos en materia tributaria son preclusivos, por lo que, una vez transcurrido el plazo otorgado para impugnar la liquidación, si ésta no ha sido recurrida dentro de ese concreto plazo, deviene firme y consentida para el contribuyente y por tanto, inatacable por las vías ordinarias de recurso.

Desde la perspectiva del derecho a la tutela judicial efectiva se ha de insistir en que las **notificaciones edictales** sólo deben utilizarse, cuando se hayan agotado los medios de averiguación del domicilio del deudor y cuando el órgano administrativo tenga la profunda convicción de que resultan inviables e inútiles otros medios de comprobación o averiguación de un domicilio útil para realizar en él una notificación personal.

Una comprobación temprana del domicilio del interesado en las unidades de padrón, cuando hay constancia en el expediente de que el contribuyente se ha ausentado sin dejar señas, es la garantía del derecho que tienen las y los ciudadanos de que ningún acto no notificado va a desplegar efectos contra ellos.

El lapso de tiempo que puede transcurrir desde que se constata, a través del servicio de correos o de sus entidades colaborados, que un contribuyente no reside ya en un domicilio tiene habitualmente incidencia en el importe de la deuda, particularmente si ésta se exige en vía ejecutiva. No podemos olvidar que en esta fase del procedimiento de recaudación el principal de la deuda se reclama con intereses, recargos y, en su caso, costas.

En un momento en el que se está generalizando la presentación de declaraciones vinculadas a obligaciones fiscales por medios telemáticos, se ha de incidir en que las Haciendas Forales deberían priorizar una **administración electrónica inclusiva**, que propicia el uso de canales adicionales y complementarios de relación, sin renunciar, a los ya existentes y disponibles para los ciudadanos y ciudadanas particulares.

Por último, se ha de reiterar que la **falta de una respuesta** expresa y motivada, dentro del plazo de resolución de los recursos, continúa siendo una patología del procedimiento que resulta contraria al correcto funcionamiento de la administración.

CAPÍTULO II

4

INCLUSIÓN SOCIAL

1. El área en cifras

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
1264	397	867	370	356	9	132

Se han recibido 604 quejas en el área. La mayoría de las quejas afecta a prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos y la Inclusión Social, principalmente, Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) (576). Le siguen las quejas relativas al funcionamiento de la Administración y al procedimiento administrativo (13), así como las quejas relativas a las prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social (13). También se han recibido quejas relativas a los derechos ciudadanos (2).

La Administración Pública a la que afectan principalmente es al Departamento de Empleo y Políticas Sociales. La distribución según la Administración concernida es la siguiente:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco) 536
- Administración local 21
- Administración foral..... 4

Desde que Lanbide gestiona las prestaciones de RGI y PCV hemos recibido un número importante de quejas que tienen que ver con una de las funciones que está desarrollando Lanbide relativa a garantizar unas prestaciones mínimas. Este año Lanbide ha respondido con mayor celeridad a las solicitudes de información remitidas por esta institución.

Inicialmente las quejas tenían como motivo principal la atención inadecuada por parte de las oficinas de Lanbide a las personas que se encuentran en situación de exclusión social y el retraso en la tramitación de las prestaciones, así como el procedimiento por el que se acordaba la suspensión y la extinción de las prestaciones, las causas por las que se acordaba y su duración.

El mayor número de quejas que recibimos actualmente está relacionado con la denegación, suspensión o extinción de prestaciones de RGI y PCV. En el último trimestre del año hubo un incremento de quejas que tienen por motivo la reclamación de cantidades percibidas de manera

indebida y el procedimiento que Lanbide ha seguido para su requerimiento.

El contenido de las quejas que se han recibido y de las atenciones que se han analizado en las oficinas de atención a la ciudadanía reflejan un avance en el funcionamiento de Lanbide, aunque todavía quedan por mejorar elementos sustanciales de este servicio público.

También hemos recibido quejas que afectan a otras Administraciones como son las quejas relativas a la denegación de Ayudas de Emergencia Social y de otras prestaciones económicas por parte de los ayuntamientos o a la inadecuada o insuficiente atención a las necesidades de las personas en situación de exclusión social.

2. Quejas destacadas

2.1. Suspensión de la prestación de RGI

2.1.1. Inexistencia de causa para la suspensión

Lanbide acordó suspender las prestaciones de RGI y PCV por no acreditar los gastos de vivienda. El Ararteko trasladó, a través de la [Resolución del Ararteko de 26 de mayo de 2014](#), por la que se recomienda al [Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco](#) que reconsidere la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda, su opinión relativa a que el artículo 41.2 de la Ley 18/2008, modificado por la Ley 4/2011, no contempla la previsión de suspensión de la RGI por no acreditar los gastos de vivienda, y únicamente prevé la suspensión de la PCV. Lanbide aceptó la recomendación.

2.1.2. Incumplimiento del procedimiento legal para acordar la suspensión del derecho a la prestación

Lanbide, sin enviar una segunda comunicación, por la que se le requería que en el plazo de 15 días compareciera en la oficina de Lanbide correspondiente, suspendió el abono de la prestación, tras la publicación de la notificación en el Boletín Oficial del País Vasco. Así mismo, inició un procedimiento de suspensión sin que conste tampoco que se hubiera notificado el inicio del procedimiento legal. A consecuencia de ello, se dictó la [Resolución del Ararteko de 28 de octubre de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que deje sin efecto la suspensión del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos. Lanbide ha aceptado la recomendación.

2.2. Extinción de la RGI

2.2.1. Inexistencia de causa para acordar la extinción del derecho a la prestación

Lanbide ha procedido a suspender las prestaciones y a extinguirlas cuando tenía conocimiento de que una persona había salido del País Vasco. En enero del año 2014 se flexibilizó el criterio, de tal manera, que se dejaba de acreditar el requisito de residencia efectiva únicamente cuando la ausencia era superior a tres meses. El Ararteko ha trasladado en numerosas ocasiones su opinión relativa a que la inscripción en el padrón tiene el efecto de presumir la residencia efectiva en dicho municipio, por lo que pasar un periodo inferior a 6 meses fuera de la CAE manteniendo la inscripción padronal en el domicilio no rompe la continuidad de la residencia efectiva, ni implica un traslado del domicilio habitual.

En opinión del Ararteko, la falta de comunicación de que se va a viajar y los gastos que implica un viaje puede constituir un incumplimiento de obligaciones art. 12.1 a, f, j o 12.2.b) [Decreto 147/2010 regulador de la RGI](#), pero no la pérdida de la residencia efectiva.

Lanbide ha aceptado el criterio que le hemos trasladado y ha acordado la reanudación de la prestación en las quejas que hemos tramitado, entre ellas podemos citar la [Resolución del Ararteko de 7 de octubre de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco la reanudación de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

2.3. Denegación del derecho

2.3.1. Inexistencia de causa para la denegación del derecho a la prestación

Lanbide había denegado la solicitud de RGI porque no acreditaba constituir una unidad de convivencia como mínimo con un año de antelación a la fecha de presentación de la solicitud. Se había visto forzada a abandonar su vivienda habitual para trasladarse temporalmente al domicilio de su hermana. Al poco tiempo cambió de domicilio. En opinión del Ararteko, si la reclamante llevaba viviendo sola como mínimo desde 2010, el hecho de que por necesidad hubiera tenido que convivir brevemente con sus familiares no implica que necesariamente deje de ser una unidad de convivencia de las previstas en el art. 9.1 del [Decreto 147/2010](#). Lanbide aceptó la recomendación incorporada en la [Resolución del Ararteko de 8 de agosto de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que reconsidere la denegación del derecho a la prestación Renta de Garantía de Ingresos.

2.3.2. Lanbide había denegado la prestación de la Renta de Garantía de Ingresos porque entendía que no había informado de que mantenía una relación análoga a la conyugal por lo que no constituía una unidad de convivencia de una persona sola y deberían tenerse en cuenta los ingresos de la “presunta pareja”. En opinión del Ararteko, Lanbide tenía que haber realizado un trámite de audiencia previo para aclarar las dudas que le suscitaban los datos de que disponía en vez de denegar el derecho a la prestación. La denegación de la prestación debe estar fundamentada en preceptos legales y argumentada con razones que justifiquen dicha decisión. No se trata de una potestad discrecional que implica una facultad de opción entre dos o más soluciones, sino que la única respuesta posible por la Administración es la de conceder la prestación si se cumplen los requisitos establecidos en la normativa, art. 16 de la [Ley 18/2008, de 23 de diciembre](#), para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social. Lanbide no nos ha contestado si acepta la recomendación contenida en la [Resolución del Ararteko de 17 de noviembre de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos, por lo que le hemos enviado un requerimiento.

2.3.3. En otro procedimiento Lanbide había denegado la prestación de RGI por no haber hecho valer el derecho que tiene a prestaciones de desempleo del [Servicio de Empleo Público Estatal](#). En la oficina de Lanbide en la que presentó la solicitud de RGI no le informaron sobre la obligación de solicitar otra prestación a la que tendría derecho.

La normativa establece que Lanbide, con carácter previo a la finalización de la instrucción del expediente de solicitud de una prestación de RGI, debe comprobar la documentación y si entiende que es acreedor de un derecho de carácter económico debe instar a la persona para que solicite dicho derecho, art. 61.2 de la [Ley 8/2008](#) para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social modificada por [Ley 4/2011, de 24 de noviembre](#). En consecuencia, se dictó la [Resolución del Ararteko de 28 de noviembre de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos. Como quiera que Lanbide no ha contestado a la anterior recomendación, se ha enviado un requerimiento.

2.4. Procedimiento de reclamación de cantidades percibidas de manera indebida

Hemos recibido numerosas consultas con relación a la actuación de Lanbide relativa a la reclamación de cantidades indebidas por parte de las personas beneficiarias de las prestaciones. Lanbide envió en septiembre un número elevado de

cartas (aproximadamente 10.000) a las personas que, habiendo sido perceptoras de la prestación de Renta de Garantía de Ingresos o Prestación Complementaria de Vivienda, con los datos que tenía, habrían podido percibir cantidades indebidas en el año 2012. En la misma comunicación Lanbide señalaba diferentes opciones para cancelar la deuda e informaba de que, si con antelación al 31 de octubre de 2014 no se abonaba la cantidad debida o no se llevaba a cabo ninguna actuación relacionada con la reclamación de Lanbide (solicitud de compensación en nómina para los perceptores de RGI, o solicitud de fraccionamiento de deuda para los no perceptores de RGI) se iniciaría un procedimiento de reintegro de prestaciones.

El Ararteko procedió a resolver a la mayor brevedad las consultas recibidas por medio de la [Resolución del Ararteko de 2 octubre de 2014](#), por la que se da respuesta a la consulta 1906/2014/QC sobre comunicación de obligación de devolver prestaciones económicas en concepto de Renta de Garantía de Ingresos percibidas de manera indebida, en la que se analizaba la validez de la comunicación efectuada e inició una actuación de oficio a la que más adelante hacemos referencia. En las mismas se informó a las personas que la comunicación no implicaba una obligación de hacer frente al pago de la deuda que se menciona y se compartió que, para poder reclamar Lanbide una deuda, tiene que seguir el procedimiento de reintegro previsto con todas las garantías que establece la normativa, entre otras, explicación suficiente del origen de la deuda, trámite de audiencia, posibilidad de recurso, etc.

También se inició una actuación de oficio sobre la que informamos en el apartado 4.1.

2.5. Otras prestaciones de carácter económico

Se recibieron varias quejas que tenían por motivo el nuevo modelo de gestión de las prestaciones municipales en Vitoria-Gasteiz. El Ararteko elaboró una resolución en la que se analizaba la gestión de la prestación: [Resolución del Ararteko de 12 de agosto de 2014](#), por la que se concluye la intervención del Ararteko con relación a las quejas presentadas por el cambio en la manera de gestionar la prestación de alimentación mediante la tarjeta municipal ciudadana que concede el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Analizamos en dicha Resolución que la manera en la que se acuerda la concesión de la prestación y su gestión mediante la tarjeta municipal ciudadana entra dentro de la autonomía organizativa del Ayuntamiento, pero que no se adecuaba al modelo de atención que se ha ido construyendo en Euskadi y que contempla la Ley de Servicios Sociales. Tampoco se conciliaba con la política social que ha desarrollado el [Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#) desde hace más de cuarenta años.

3. Contexto normativo y social

3.1. El Departamento de Empleo y Políticas Sociales ha difundido los datos de la [Encuesta de Demanda de Servicios Sociales-Encuesta de Necesidades Sociales 2014](#), a la que se ha aplicado un módulo adaptado de la Encuesta de Pobreza y Desigualdades Sociales. **La encuesta detecta el aumento de la movilidad descendente en la escala social de una parte de la población y un incremento de las situaciones de desigualdad.** Y sigue destacando que el sistema RGI/PCV/AES tiene un impacto positivo al prevenir el incremento de las situaciones más graves de pobreza. Según la misma, el sistema de garantía de ingresos de la CAE ha alcanzado en el año 2014 a un 72,9% de la población en riesgo de pobreza. El acceso a las ayudas viene asociado a una superación de la pobreza real en el caso de 80.499 personas, un 3,7% de la población de la CAE y un 38,7% de la población en riesgo en 2014.

Han crecido las situaciones reales de pobreza y precariedad, así el indicador de riesgo de pobreza y exclusión, AROPE, ha aumentado del 17,9% en 2008 al 22,7% en el año 2014.

Entre 2008 y 2014, la tasa de pobreza real ha pasado del 4,8% al 5,9%. La Encuesta refleja que la clase media, que hasta mediados de la pasada década había aumentado su presencia en la estructura social vasca (un 41,1% en 2004), empieza a perder peso desde esa fecha hasta representar actualmente el 30,2% de la población.

Entre los **grupos de población más vulnerables están los hogares con mujeres a cargo de menores.** El trabajo señala que entre 2012 y 2014 la pobreza entre los niños ha avanzado a ritmo más acelerado que en el resto de la población.

Por otro lado, los titulares de la RGI han aumentado siendo actualmente alrededor de 65.000. En términos aproximativos alrededor del 28% son pensionistas, el 41% percibieron también la prestación complementaria de vivienda y el 59% son mujeres.

El Consejo Vasco Económico y Social en su [memoria](#) alerta que el deterioro de las condiciones de vida en Europa y en la CAPV no se está dando de manera uniforme, **sino que afecta más a unos colectivos que a otros.** Insiste en la necesidad de invertir en las personas y en su educación, mejorar las políticas de empleo e incrementar la eficiencia de los sistemas de protección social, como medios para hacer frente a la crisis y de aumentar los niveles de bienestar en nuestra sociedad. **Coincide en que el sistema vasco de garantía de ingresos reduce tanto la extensión como la intensidad de la pobreza de las familias con menores.**

Otras encuestas como la [encuesta sobre condiciones de vida del Instituto Nacional de Estadística \(INE\)](#) o el [informe de la Fundación Fomento de Estudios Sociales y Sociología Aplicada Foessa](#) también mantienen esta doble visión, esto es, la mejor situación de nuestra Comunidad Autónoma con relación a otras por disponer de un sistema de protección social más dimensionado, lo que no evita que haya una parte de la población que sufre exclusión. Así, el estudio FOESSA en Euskadi hace referencia a que alrededor del 17% de la población sufre riesgo severo de pobreza y exclusión, esto es, 113.000. Además, alrededor del 45 % de todos los habitantes de la Comunidad Autónoma de Euskadi, por su parte, está en situación de vulnerabilidad social, o lo que es lo mismo, le afecta alguno de los 35 indicadores de pobreza que ha valorado el estudio, por lo que si se prolonga la crisis, el desempleo, la precariedad laboral o los recortes en los servicios públicos su situación puede empeorar.

El Parlamento Vasco se ha comprometido a [perfeccionar el sistema de protección social](#) articulado en torno a la Renta de Garantía de Ingresos, la Prestación Complementaria de Vivienda y las Ayudas de Emergencia Social y a fortalecerlo. También aprobó una resolución en la que se pide la revisión del “conjunto de requisitos de ayudas y prestaciones sociales”, con el fin de evaluar “posibles consecuencias lesivas para determinados colectivos”.

3.2. Entre las **disposiciones normativas** que mencionamos este año recogemos la [Orden de 9 de abril de 2014](#), del Consejero de Empleo y Políticas Sociales, relativa a las Ayudas de Emergencia Social (AES) para el año 2014.

Estas ayudas, en ocasiones, son la única fuente de ingresos, aunque, en general, suelen ser una prestación complementaria de otros ingresos que resultan insuficientes para cubrir todas las necesidades.

Este año como novedad se han cambiado los criterios para la asignación de las partidas a cada municipio. Los nuevos criterios son el número de perceptores de la RGI y los parados que tiene el municipio sin derecho a ninguna prestación. Hasta ahora se tenía en cuenta también el número de mujeres desempleadas y de inmigrantes de los distintos municipios. El presupuesto destinado a las AES fue mayor en el año 2014 que en el año 2013 y para el 2015 se prevé un aumento de un 2,44% en la partida correspondiente al año 2015. La cobertura de estas ayudas recae fundamentalmente en el Gobierno vasco aunque en algunos municipios se aporta una cantidad importante para hacer frente a las solicitudes que no se han podido cubrir.

3.3. A finales del año 2014 se ha acordado por el órgano interinstitucional (Gobierno vasco, diputaciones y Eudel) **la cartera de Servicios Sociales, el mapa de centros y plazas y la memoria económica**. Dicho acuerdo va a permitir

desarrollar la Ley 8/2008 de Servicios Sociales. Ese compromiso tiene que plasmarse ahora en el denominado decreto de cartera de servicios y prestaciones en el que se recogerán los servicios y prestaciones que se podrán solicitar por las personas y los requisitos que deben reunir. La atención será, según se prevé, equilibrada en toda la Comunidad. Los anexos al futuro Decreto, que también se han acordado, constituyen el mapa que establece criterios geográficos y de población para, por un lado, ubicar los centros y el grado de cobertura de cada establecimiento y la memoria económica. También se ha acordado que la atención en un centro pueda ser compatible con una ayuda económica en todo Euskadi y que en algunos casos las personas puedan abonar una parte de algunos servicios, si bien se prevé que nadie se quedará sin atención por falta de recursos. La memoria económica establece que en el año 2017 el conjunto de administraciones vascas deberá destinar 1.101 millones a los Servicios Sociales. El Consejo Vasco de Finanzas creará en 2016 un fondo extraordinario de 10 millones, que pasará a 20 de manera indefinida a partir de 2017. Este fondo especial permitirá a los ayuntamientos pagar las nuevas prestaciones que se introducen.

Sigue pendiente de regulación cuestiones importantes en el ámbito de los Servicios Sociales, entre otros, el copago, la concertación, el sistema de información de Servicios Sociales, que esperamos que el próximo año se acuerden, así como la aprobación del proyecto de Ley relativo al Tercer Sector Social de Euskadi.

3.4. Mencionamos con relación a los servicios sociales de atención secundaria la regulación de procedimientos y recursos destinados a personas en situación de exclusión social grave competencia de las diputaciones forales.

Bizkaia ha regulado el procedimiento para el reconocimiento de la situación de exclusión social a través del [Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 85/2014, de 1 de julio](#), por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de exclusión social. Este procedimiento implica una valoración y diagnóstico especializado según el cual la persona, en su caso, tendrá un Plan de Atención Personalizada (PAP) en el que se determinará el recurso o combinación de recursos de atención secundaria que se estimen más idóneos para responder a sus necesidades.

Gipuzkoa, por su parte, ha regulado el procedimiento de acceso a los recursos de inclusión social dependientes de la Diputación Foral de Gipuzkoa mediante el [Decreto Foral 5/2014, de 4 de marzo](#), por el que se regula el procedimiento de acceso a los recursos de inclusión social de atención secundaria dependientes de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

3.5. Quisiéramos destacar por su importancia en este ámbito [la proposición no de ley de iniciativa legislativa popular](#)

acordado el 26 de junio de 2014 por el Pleno del Parlamento Vasco **para la inclusión de determinadas cláusulas sociales en la contratación pública** por las que se imponen unas condiciones mínimas de contratación.

En la misma se recuerdan las previsiones del Texto Refundido de la Ley de Contratos Públicos, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre. Esta exigencia se materializará a través de los pliegos de condiciones que regirán el proceso de adjudicación de los contratos de obras, de concesión de obras públicas, de gestión de los servicios públicos y de servicios de los que forme parte el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

También mencionamos el Plan estratégico de Lanbide 2013-2016 **y el programa de reactivación del Empleo 2014-2016** que tiene como objetivos propiciar la consolidación de los empleos existentes en Euskadi, la creación de puestos de trabajo por parte del tejido empresarial y productivo, y el aumento de la empleabilidad de la población activa potenciando la integración socio-laboral de las personas más desfavorecidas, facilitando el emprendimiento o bien incentivando el autoempleo.

3.6. Con relación a la Unión Europea mencionamos la **Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social**. Esta plataforma es una de las siete iniciativas de la estrategia **Europa 2020** para un crecimiento sostenible, inteligente e integrador. Anualmente celebra una Convención, este año tuvo como objeto la innovación social.

3.7. Por último, con relación a las personas sin hogar este año se ha vuelto a hacer un recuento en el mes de octubre, en esta ocasión en 10 localidades, se han organizado jornadas de debate sobre este hecho social y se siguen haciendo análisis y estudios que permiten conocer de manera más profunda la situación de las personas en situación de exclusión residencial en la CAE.

Precisamente dirigido a este colectivo se han aumentado plazas en algunos recursos sociales, como es en el albergue de Mazarredo con 50 plazas, que se abre ahora todo el año, o la inauguración de una nueva residencia en Vitoria-Gasteiz de la asociación Bizitza Berria, y hay municipios, a parte de las capitales, que están atendiendo a personas sin hogar con dispositivos específicos en época invernal como Zarautz, Irun, o Barakaldo entre otras inversiones sociales que dignifican la atención al colectivo de personas en situación de exclusión residencial.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Actuaciones de oficio

4.1.1. Procedimiento legal para efectuar las notificaciones

Hemos iniciado una actuación de oficio relativa al procedimiento por el que se notifican las comunicaciones relativas a la tramitación de prestaciones que no se han podido llevar a cabo en el domicilio. Habíamos observado que Lanbide hacía un único aviso a la persona afectada y, posteriormente, publicaba la comunicación en el Boletín Oficial del País Vasco (BOPV). Le hemos recordado el régimen legal previsto en esta materia que prevé que se debe intentar la comunicación en dos ocasiones. En el primer intento se debe hacer constar que nadie se ha podido hacer cargo de la comunicación y en el aviso de recibo se debe reflejar el día y la hora. Este intento se debe repetir otra vez en una hora distinta (con 60 minutos de diferencia) en los tres días siguientes. Lanbide nos ha comunicado que acepta nuestras consideraciones por lo que hemos cerrado el expediente.

También le hemos trasladado una mejora respecto a la publicación en el BOPV de la relación nominal de las personas a quienes va dirigida una notificación, dadas las consecuencias jurídicas que conlleva y que el objetivo que pretende el anuncio es que las personas afectadas lo conozcan. La relación de las personas interesadas suele ser muy larga; se trata de varias páginas y en cada una de ellas hay 31 ó 45 nombres. Por tanto, el número de personas a quienes se dirige cada anuncio es muy elevado. Hemos observado que el orden en esta relación aparentemente no sigue ningún criterio objetivo por lo que se hace muy difícil que una persona pueda localizar su nombre o comprobar si se encuentra o no en la relación. Le hemos trasladado que el orden en el que aparecen los nombres en estos anuncios debe seguir algún criterio fácilmente observable, que hiciera posible, de una manera sencilla, la comprobación o localización de una persona en esa relación. Lanbide nos ha comunicado que va a seguir un criterio basado en el orden alfabético.

4.1.2. Recepción de documentación

Iniciamos una actuación de oficio con relación a la aceptación de otras formas de presentación de documentación y sobre la implantación de registros de recepción de documentos en las oficinas de Lanbide. Entendíamos que en los casos en los que hay dificultades para presentar cualquier documentación en la oficina (por la larga lista de espera, porque no se ha logrado número para ser atendido, porque el registro no está abierto, etc.) el personal de Lanbide, tanto de atención per-

sonal como telefónica, debe informar de que se puede presentar en Zuzenean y Correos, sobre todo teniendo en cuenta que las oficinas solamente están abiertas a la mañana y no a la tarde, tal como requiere la disposición adicional quinta del [Decreto 72/2008, de 29 de abril](#), de creación, organización, y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

Lanbide nos ha contestado que está trabajando para su mejora con el objetivo de que todas las oficinas tengan un servicio de atención directa sin cita previa que recoja la documentación. Asimismo, hacen referencia a una circular interna del año 2011 en la que informaban de la obligación de registrar todas las solicitudes, escritos o comunicaciones que sean presentadas o que se reciban de alguno de los registros, art. 38.4 [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#) de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Hemos reiterado a Lanbide con ocasión de otra actuación de oficio derivada de las visitas a las oficinas, que es necesario que se revise el procedimiento de registro de la documentación requerida con el fin de garantizar la identidad de los documentos que se presentan, y hemos trasladado la propuesta de que en las oficinas puedan disponer de un documento listado donde se refieran los documentos que se han requerido para que el personal de la oficina pueda fácilmente anotar si se aportan los mismos o no, y tras la anotación entregar una copia del recibo a la persona interesada. Asimismo, hemos destacado la importancia de que se recuerde a las personas solicitantes que si traen copia de los documentos, tras su cotejo, se les sellará para que les conste que se ha atendido el requerimiento, dado que seguimos recibiendo quejas relativas a que Lanbide reclama documentación que ya se ha entregado.

Lanbide nos ha contestado que se va a analizar la implementación en el sistema informático de una utilidad similar. Con respecto al recordatorio plantean que tras la normalización que conlleve la Relación de Puestos de Trabajo se podrán elaborar hojas informativas sobre el funcionamiento del registro.

4.1.3. Denegación de la prestación de Renta de Garantía de Ingresos a personas que no pueden acreditar un título jurídico válido para ocupar la vivienda

El Ararteko ha iniciado una actuación de oficio con relación a las situaciones de vulnerabilidad que no son atendidas por el Sistema de Garantía de Ingresos y que exigen una respuesta coordinada con el sistema de Vivienda y de Servicios Sociales. El punto de partida fue el criterio que aplica Lanbide relativo

a que no se puede cobrar RGI estando como “okupa” en una vivienda. La Comisión de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Parlamento vasco pidió el 10 de marzo del 2014 la comparecencia del Ararteko al objeto de explicar su opinión sobre el anterior criterio.

En la misma planteábamos que, del análisis de la normativa y del modelo de prestación que se ha concebido en el País Vasco, se deducía la exigencia de acreditar un título válido de ocupación y de disfrute de la vivienda, lo que dejaba fuera de cobertura a personas que no podían acreditarlo, por lo que solicitamos información sobre las medidas que se iban a poner en marcha para hacer frente a las carencias detectadas y trasladábamos algunas propuestas. Lanbide nos informó de que exime de la obligación de inscribirse en Etxebide a las personas que no cumplen los requisitos para ello (ingresos mínimo de 3.000€ o personas sin autorización de residencia). Además, hace referencia a que se están celebrando reuniones entre los responsables de Etxebide y de Lanbide con el objeto **de beneficiar a todas las personas con necesidad de acceder a una vivienda de protección social**. Hemos solicitado una ampliación de la información.

4.1.4. Revisión de los expedientes tras la estimación de los recursos

Iniciamos una actuación de oficio con relación a la manera en la que se estaban ejecutando los recursos administrativos estimativos de las pretensiones de la persona recurrente, puesto que se prolongaba innecesariamente el periodo durante el cual personas con derecho a la RGI dejaban de percibir los abonos en concepto de esta prestación.

Lanbide señalaba que la estimación era “*con el único efecto de retrotraer el expediente al momento inmediatamente anterior a la resolución*” En consecuencia, Lanbide suele iniciar un procedimiento de revisión del expediente tras el cual se emite una nueva resolución. En dicha actuación de oficio se dictó la [Resolución del Ararteko de 17 de julio de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que la resolución estimatoria de los recursos potestativos de reposición interpuestos contra las resoluciones de Lanbide, contenga un pronunciamiento acerca de las pretensiones de la persona recurrente, que se ha aceptado por Lanbide.

4.1.5. Reclamación de cantidades percibidas de manera indebida

Por último hemos iniciado una actuación de oficio con relación a la comunicación enviada a las personas receptoras de RGI y PCV de reclamación de cantidades indebidas, según los datos de Lanbide. Hemos trasladado consideraciones previas relativas a las garantías que deben cumplirse por parte de Lanbide (información detallada de la deuda, audiencia previa...) y a la

importancia del fraccionamiento de pago al tratarse la mayoría de personas que se encuentran con dificultades para hacer frente a sus necesidades más básicas. Lanbide nos ha contestado que en posteriores comunicaciones se va a seguir el procedimiento legalmente establecido en el Decreto 147/2010, de 25 de mayo, regulador de la Renta de Garantía de Ingresos y en el Decreto 2/2010, de 12 de enero regulador de la Prestación Complementaria de Vivienda, que prevén la apertura de un plazo de alegaciones.

4.2. Recomendaciones de carácter general

El Ararteko elaboró una recomendación de carácter general: [Recomendación general del Ararteko 1/2014, de 20 de enero: Necesidad de motivación de las resoluciones limitativas de derechos por parte de Lanbide](#). En ella señalábamos que muchas de las quejas respecto a las resoluciones que afectan a Lanbide que se han dirigido al Ararteko comparten un defecto, que es la falta de explicación de los hechos y los fundamentos legales que motivan la decisión. Este defecto había generado situaciones de indefensión, ya que las personas afectadas se ven en la práctica imposibilidad de presentar unas alegaciones eficaces. Añadíamos que las resoluciones administrativas deberían ajustarse a los principios de buen gobierno, que establece que las decisiones, además de cumplir la normativa, deben contener suficiente información y ser fácilmente comprensibles por las personas destinatarias.

4.3. Visitas a las oficinas de Lanbide

En el mes de mayo visitamos varias oficinas de Lanbide de los tres Territorios Históricos. El objeto de las mismas era conocer su funcionamiento de primera mano y poder valorar los avances realizados desde que hicimos las anteriores visitas en verano del año 2012. La valoración que hicimos fue de una clara mejoría en muchos de los aspectos observados. La información que recabamos comprendía los siguientes aspectos:

- **Citas y atención por el personal de Lanbide.** Ha habido una mejora en los tiempos de espera aunque las prácticas son muy diferentes según la oficina de que se trate (cita telefónica, reparto de tiques diario, atención directa...). Lanbide ha contestado que tienen voluntad de establecer un modelo único de atención para lo que es importante la implantación de la Relación de Puesto de Trabajo.
- **Registro de documentación.** Nos remitimos a lo señalado en el apartado 4.1 respecto a la actuación de oficio.
- **Procedimientos administrativos que se siguen derivados de la gestión de las prestaciones de RGI y PCV.** Se ha avanzado en el plazo de resolución de solicitudes (tanto las de solicitud inicial como las de reanudación).

Las solicitudes se resuelven con carácter general en menos de dos meses y con carácter previo a la suspensión del abono de la prestación se desarrolla, en general, el trámite de audiencia.

Con relación a las solicitudes de reanudación entendemos que se deben reanudar de oficio desde la fecha en la que han decaído las causas de la suspensión (art.46 Decreto 147/2010). Lanbide contesta que es en ese momento cuando la normativa señala que se debe comprobar si concurren los requisitos para el devengo de la prestación, por lo que no ven factible una reanudación de oficio. Propone que en fase de alegaciones del procedimiento de suspensión, además de indicar a la persona que puede presentar la solicitud de reanudación de la prestación como señalan que están haciendo actualmente, pueden analizar el tratamiento informático que automatice la reanudación desde esa fase.

También se ha avanzado en el plazo de resolución de los recursos, aunque es un aspecto que tiene todavía un margen importante de mejora. Lanbide nos ha contestado que se ha previsto que las oficinas locales cuando reciben un recurso puedan desarrollar una revisión inicial del procedimiento recurrido por si aprecian que ha habido un error de hecho.

- **Actuaciones desarrolladas dentro de las denominadas políticas activas de empleo.** Se trasladó la importancia de las mismas y de programas de formación ocupacional más efectivos. Lanbide nos ha informado de que se estaba trabajando en un decreto abierto a lo largo del año para que la formación se pueda planificar en todas las mensualidades.
- **Funcionamiento de las aplicaciones informáticas.** Lanbide nos ha trasladado su voluntad de mejorar las limitaciones y dificultades actuales.

Asimismo, trasladaron algunas cuestiones relativas a la formación de los empleados y empleadas; la relación con los Servicios Centrales y con los Servicios Sociales y las entidades del Tercer Sector.

Sobre este último punto trasladamos que era urgente una reflexión sobre el modelo actual de Lanbide que prevea la participación e implicación de los Servicios Sociales y de las organizaciones del Tercer Sector. Lanbide informó que se está trabajando tanto en la definición del procedimiento de atención alternativo a la oficina de Lanbide para los usuarios que no son empleables (pensionistas o por otros motivos), como en la atención complementaria a aquellas personas empleables con necesidades especiales por sus condiciones personales. Se contempla la participación en estos procedimientos de una manera formal de las entidades y organizaciones del Tercer Sector.

tor con mayor vinculación con el acompañamiento de estos colectivos. Añade que se habían adherido 124 de los 251 municipios al protocolo de colaboración para la coordinación y derivación de usuarios y se ha elaborado una aplicación informática.

4.4. Reuniones

Hemos mantenido diversas reuniones con Lanbide en las que hemos debatido sobre los criterios que estaban aplicándose respecto a algunas situaciones y hemos trasladado la opinión del Ararteko. En este sentido se han avanzado en garantías respecto a las siguientes cuestiones: inmueble de escaso valor en propiedad diferente a la vivienda habitual, justificación de gastos, plazo en el que se puede presentar la solicitud por parte de una persona sola forzada a abandonar la vivienda, cumplimiento del requisito de acreditar un año de vida independiente, reanudación de la prestación cuando no se convive en el domicilio y se presenta denuncia por inscripción incorrecta en el padrón de un domicilio, sobre la importancia de la difusión de la información sobre la posibilidad de solicitar la Renta Complementaria de Trabajo en caso de Trabajadores Autónomos con escasos beneficios, valoración de las donaciones, aplicación de la previsión relativa a ingresos atípicos en los casos en los que se detecte una donación, extinción de la prestación por haber recaído dos suspensiones por incumplimiento de obligaciones de distintos miembros de la Unidad de Convivencia, duración de las ausencias comunicadas en caso de que haya ingresos por trabajo en la familia, forma en la que se produce la comunicación de un empleo que da lugar a la extinción de la RGI por rechazo a un empleo, efectos de la resolución estimatoria de un recurso, duración de la unidad de convivencia especial en el caso en el que se encuentren en varias situaciones de vulnerabilidad como es ser víctima de violencia de género y tener hijos menores a cargo, desplazamientos fuera de la CAE y ausencias temporales, acreditación del plazo con residencia efectiva habiendo un hueco en el padrón, reclamación de cantidades indebidas, entre otros.

4.5. Seguimiento de informes extraordinarios

Este año hemos realizado junto a los colegios de Trabajo Social una Jornada técnica de seguimiento del informe extraordinario del Ararteko “[La situación de los Servicios Sociales de Base en la CAPV](#)”. Se debatió con los representantes de los Colegios sobre las siguientes recomendaciones del Ararteko: situar los Servicios Sociales de Base en el centro del sistema de Servicios Sociales, necesidad de mejorar la coordinación interinstitucional, retraso en el desarrollo de la Ley de Servicios Sociales, refuerzo del trabajo social comunitario, y necesidad de programas de acompañamiento profesional y de atención psicosocial a los profesionales del cuidado.

4.6. Otra actuación que mencionamos es la comparecencia del Ararteko el día 10 de marzo ante la Comisión de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Parlamento Vasco en la que se debatió sobre la anteriormente mencionada Recomendación General del Ararteko relativa a la motivación de las resoluciones limitativas de derechos por parte de Lanbide y sobre el criterio que aplica Lanbide relativo a que no se puede cobrar RGI estando como “okupa” en una vivienda que dio lugar a una actuación de oficio sobre la que hemos dado cuenta anteriormente.

Por último, hemos participado en las Jornadas de coordinación de defensorías del pueblo en las que se ha trabajado la situación de las familias con carencias de recursos personales, sociales y económicos cuyas conclusiones se difundieron en una jornada dentro de los cursos de verano de la UPV el 10 de septiembre de 2014. También hemos participado como miembros del Comité Asesor de la “Red Intersectorial de Observación y análisis de los delitos de odio contra personas sin hogar”, [observatorio Hatento](#) promovida por organizaciones sociales que trabajan en la atención a las personas sin hogar. El objetivo del proyecto es impulsar una red que preste atención a los casos de delitos de odio contra las personas sin hogar.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

En este apartado destacamos algunas conclusiones y reflexiones con relación al trabajo que se ha realizado en el área.

5.1. El sistema de garantía de ingresos se ha consolidado como un instrumento fundamental **para garantizar la cohesión social y la dignidad de las personas que residen en nuestra sociedad**. El equilibrio social es mayor generador de riqueza que la desigualdad social. La protección social es una fuente de riqueza verificada a la que no podemos renunciar.

Este año como novedad el sistema vasco de protección social ha sido objeto de debate público. Se ha destacado la información relativa al origen nacional de las personas sobre otro tipo de informaciones como es la situación de vulnerabilidad o las dificultades para encontrar un empleo y se ha creado una opinión pública que vincula estas prestaciones con el fraude sin ningún rigor.

Los motivos por los que se deniegan las prestaciones, o se suspenden o extinguen las mismas, no están relacionadas con la existencia de fraude, como se infiere de las quejas que hemos tramitado y del análisis de las mismas que hemos re-

flejado en el presente informe. Los casos que han salido a la luz en los medios de comunicación son aislados y no reflejan la realidad de las personas que solicitan estas prestaciones, ni su situación de pobreza. La mayoría de las personas que han presentado queja en el Ararteko no tienen ingresos suficientes para hacer frente a las necesidades más básicas.

En cambio, sí hemos detectado que en ocasiones las personas no cumplen los requisitos, o las obligaciones que Lanbide exige.

Por eso es importante divulgar que la concesión de estas prestaciones exige el cumplimiento de numerosos requisitos y obligaciones. Se trata de una normativa compleja y de una casuística muy diversa. Nuestra experiencia es que las oficinas de Lanbide están exigiendo la presentación de documentación exhaustiva a todas las personas que solicitan estas prestaciones y que se hacen revisiones periódicas de los expedientes.

5.2. Como también señalábamos en el informe correspondiente al año 2013 Lanbide ha ido mejorando en algunos aspectos de la gestión de las prestaciones de RGI y de PCV. Seguimos constatando mayor agilidad en cuanto al plazo de resolución de solicitudes, y ha disminuido el retraso que mantiene en la resolución de los recursos. También ha avanzado en mejorar la motivación de las resoluciones.

Insistimos en la importancia de que se cumplan **las garantías procedimentales previstas**, tanto en la normativa específica de garantía de ingresos, como en la general que deriva de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Se ha avanzado en el cumplimiento de garantías como es la audiencia previa a las resoluciones que limitan derechos, pero es necesario avanzar en la mejora de la información a la ciudadanía sobre aspectos de su expediente. También debe avanzar en el registro inmediato e individualizado de solicitudes y documentos en todas las oficinas y en un modelo único de atención que cumpla, entre otros, los principios de eficacia y servicio a la ciudadanía.

Los procedimientos de modificación de la cuantía de la prestación y de reintegro de prestaciones deberían iniciarse a la mayor brevedad. Se debería informar detalladamente a las personas de los motivos por los que se reclama cualquier cantidad y tener en cuenta las alegaciones que presentan las personas con relación a la determinación de la cuantía de la deuda y al fraccionamiento del pago de cara a la devolución de la misma.

5.3. La aplicación de la normativa por parte de distintos órganos (las oficinas de Lanbide) junto con la falta de adecuación normativa de los decretos reguladores a la modificación de la Ley 18/2008, de Garantía de ingresos y para la

inclusión social, por la Ley 4/2011, ha obligado a la elaboración de un documento de criterios interpretativos, que tiene naturaleza de circular interna, **que deberían recogerse en un nuevo texto normativo**. Sería importante que se regularan aspectos no previstos actualmente para garantizar la seguridad jurídica.

También sería importante que se regule un régimen adecuado de infracciones y sanciones en el que se tipifiquen detalladamente las conductas, se gradúen las infracciones y se prevea un régimen de prescripción, teniendo en cuenta, entre otros principios del derecho sancionador, el de proporcionalidad.

La suspensión del derecho a la prestación únicamente se debería acordar cuando hay una pérdida temporal de requisitos, de tal manera que se garantice que la persona a la que se le suspende o extingue el derecho a la prestación dispone de ingresos para hacer frente a sus necesidades más básicas. El resto de incumplimientos deberían ser objeto de una sanción. En otro caso la suspensión de la prestación por un incumplimiento leve de una obligación provoca un daño en ocasiones desproporcionado con relación a la gravedad de la conducta en cuestión. Por otro lado, la aplicación de un régimen sancionador permitirá tener información más exacta de las conductas de las personas que evite un uso inadecuado de la información sobre las suspensiones y extinciones de las prestaciones, y ayude a evitar su estigmatización.

En todas las decisiones que Lanbide acuerde debe considerar al interés superior del menor. Esta consideración es un derecho subjetivo, un principio y una norma de procedimiento a cumplir ineludiblemente al ser la Convención de derechos del niño parte de nuestro ordenamiento jurídico. Ello implica que en las resoluciones por las que se deniegan, suspenden o extinguen las prestaciones a familias con menores a cargo debe argumentarse que se ha respetado el derecho al interés superior del menor.

Las decisiones que afecten a colectivos en situación de exclusión social grave o a mujeres víctimas de violencia de género, como son las denegaciones de prestaciones, las suspensiones o las extinciones de prestaciones deberían contar siempre con la participación de los Servicios Sociales competentes.

5.4. Todavía quedan situaciones de vulnerabilidad que no se atienden por el Sistema de RGI y PCV. La exigencia del cumplimiento de determinados requisitos, como es la acreditación de un título jurídico válido para el disfrute de un domicilio y la aportación de documentación numerosa y, en ocasiones, difícil de obtener, dejan fuera situaciones de enorme precariedad que deberían ser objeto de análisis y de propuestas de mejora.

5.5. Se mantienen las dificultades para encontrar un empleo por lo que ha seguido aumentando el número de beneficiarios de la RGI y la PCV. Se ha reconocido que el nivel de intermediación laboral logrado por Lanbide hasta ahora es bajo, debido fundamentalmente a que, el cambio de gestión y la tramitación que exige, han requerido un esfuerzo importante por parte del organismo y a que tampoco ha habido el número suficiente de ofertas adecuadas a los perfiles de quienes reciben las prestaciones. La falta de empleo es la mayor preocupación de las personas y la que, en mayor medida, dificulta su bienestar social, por lo que se debe poner la atención que sea necesaria en la promoción de empleo y en la activación laboral.

5.6. Los presupuestos en políticas sociales y en políticas de garantía de ingresos siguen siendo una prioridad de las administraciones públicas vascas que están haciendo un esfuerzo importante para su mantenimiento aunque ese esfuerzo no cubra todas las situaciones de necesidad que han aumentado como consecuencia de la crisis.

5.7. Cada vez son más los estudios que analizan la situación de las personas sin hogar y el fenómeno de exclusión residencial, lo que debe servir de apoyo para el diseño de las políticas públicas adecuadas para dignificar su vida y trabajar por su inclusión social. El reciente acuerdo del Órgano Interinstitucional de Servicios Sociales relativo a la cartera de servicios y prestaciones, al mapa y a la memoria económica es un avance que esperamos redunde también en la mejora de los servicios y prestaciones para las personas sin hogar y en el equilibrio territorial en la atención social a la ciudadanía.

5.8. Por último, es importante continuar apoyando la labor que realizan las Entidades Sociales que trabajan en materia de exclusión social y dar pasos para estabilizar su financiación, como sería la aprobación de la normativa sobre el Tercer Sector o la relativa a la concertación.

CAPÍTULO II

5

JUSTICIA

1. El área en cifras

El área de justicia ha tramitado un total de 44 nuevos expedientes de queja en 2014, que representan un 2% del total de los admitidos a trámite por el Ararteko durante el año. A continuación se expone su distribución por materias:

- Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial 16
- Asistencia jurídica gratuita 11
- Puntos de encuentro 5
- Otros colegios profesionales 4
- Colegios de abogados y procuradores 3
- Registro Civil y registro de la propiedad 3
- Colegios de notarios y de registradores 1
- Otros aspectos 1

En cuanto a las quejas tramitadas a lo largo del año, su estado al cierre de este informe es el siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
61	13	48	28	4	13	3

No han sido estas, sin embargo, las únicas quejas que la ciudadanía ha planteado ante el Ararteko en relación con la Administración de Justicia. En el Área se han recibido otras reclamaciones que, por diversos motivos, han debido ser rechazadas formalmente:

En ocasiones planteaban conflictos **entre particulares**. Nuestra intervención al respecto ha debido limitarse a orientar de cara a su efectiva solución en Derecho, y ello en un doble sentido: por un lado informando a quienes las promovían, con respeto en todo caso del principio de imparcialidad, sobre los aspectos sustantivos y procedimentales que entenderíamos relevantes en relación con la problemática planteada; por otro lado, canalizando el conflicto subyacente, en la medida de lo posible, hacia instancias de mediación intra y extrajudicial.

Otras venían referidas a actuaciones de órganos administrativos del **Estado central**, que hemos debido remitir a [nuestro homólogo estatal](#).

Por último, cuando el objeto de la queja han sido los criterios mediante los que la **autoridad judicial** haya resuelto un

asunto sometido a su conocimiento, hemos debido recordar a las personas reclamantes que la independencia de jueces y tribunales exige que sus resoluciones sólo puedan ser cuestionadas por vía de recurso ante un tribunal superior, así como que las quejas de contenido disciplinario o gubernativo contra su funcionamiento hayan de valoradas por los órganos de la propia judicatura a los que la Ley atribuye su conocimiento.

En relación con este último tipo de quejas, sin embargo, hemos de resaltar las situaciones de indefensión que hemos podido detectar, en ocasiones, al atender a las personas que planteaban. En tales casos, hemos trasladado nuestra preocupación a los juzgados por medio de **gestiones informales**, desarrolladas siempre en coordinación con la defensa letrada que estuviera designada, y sin perjuicio de abstenernos de intervenir en toda cuestión que estuviera *sub iudice*.

La efectividad de este tipo de intervenciones depende de la receptividad que encuentren, más allá de cuestiones competenciales, en los distintos operadores jurídicos. Un año más, debemos agradecer el apoyo que este aspecto de nuestra labor ha recibido de la **Judicatura** y de la **Fiscalía**. Con ambas ha existido una comunicación flexible y fluida, así como con la **Secretaría de la Sala de Gobierno del TSJ** y las **Secretarías coordinadoras** de los tres territorios de nuestra comunidad. Ello no solo ha permitido identificar colaborativamente ámbitos de mejora, sino también abordar las disfunciones observadas con una agilidad sin la cual, en la práctica, se habría resentido la calidad del servicio público ofrecido.

2. Quejas destacadas

Los dos casos reseñados a continuación ilustran la ayuda prestada desde el área de Justicia a la ciudadanía que acude en queja ante el Ararteko:

2.1. Justicia gratuita para impugnar cláusulas abusivas en contrato de préstamo

Situación denunciada: Una señora solicitó la intervención del Ararteko ante la denegación de su solicitud de Justicia Gratuita, que precisaba para poder instar de los tribunales que se declarase nula una cláusula del contrato de préstamo que tenía suscrito con una entidad bancaria, cuyas cuotas había dejado de pagar al haber perdido su empleo.

La reclamante no cuestionaba la deuda, ni su obligación de hacerle frente. Lo que pretendía era que la Justicia declarara que resulta abusiva, y adolecía por tanto de vicio de nulidad, la cláusula que establecía unos intereses de demora del 29%. La Comisión de Justicia Gratuita de Bizkaia se lo había denegado por entender que dicha pretensión resultaba

insostenible, toda vez que consideraba prescrita la acción para ejercitarla ante los tribunales, al tratarse de un préstamo suscrito en 1998.

Intervención del Ararteko

Hicimos llegar a la Administración nuestro criterio favorable a la concesión del beneficio solicitado, a partir de un análisis jurídico de la viabilidad de la pretensión de la actora.

En cuanto a los aspectos sustantivos, expusimos que la misma viene encontrando acogida en recientes pronunciamientos de los tribunales, a partir de la STJUE de 14 de marzo de 2013, relativa a la falta de adecuación de la normativa española a la Directiva 93/33CEE, por no contener mecanismos de oposición basados en el carácter abusivo de una cláusula contractual.

En cuanto a la prescripción de la acción, entendíamos que no concurría, por dos motivos:

- El carácter nulo de pleno derecho de las cláusulas abusivas, lo que hace que los actos o negocios jurídicos que adolezcan de tal vicio no sean susceptibles de sanación por el transcurso del tiempo, de conformidad con el principio *‘quod ad initium vitiosum est non potest tractu temporis convallescere’*.
- El contrato que se pretendía impugnar era de tracto sucesivo, pues después de perfeccionarse continuó produciendo obligaciones a la reclamante en forma de liquidaciones periódicas, a las que debía hacer frente a lo largo del tiempo mediante el abono de la cuota pactada. De acuerdo con una consolidada jurisprudencia, las consecuencias que de ello se desprenden a efectos de plazo para ejercitar la acción son que, si esta es de nulidad, el momento inicial del cómputo no es nunca anterior al cumplimiento del contrato, sino desde la consumación, lo que no tiene lugar hasta la realización de todas las obligaciones.

Habida cuenta de la urgencia del caso, además de hacer llegar a la Comisión nuestro dictamen en este sentido, aprovechamos para plantearlo en la reunión que celebramos este año con el [Departamento de Justicia del Gobierno Vasco](#).

Resultado

El Departamento aceptó el criterio expresado por esta institución, de modo que la Comisión dictó nueva resolución, por la que se reconoció a la reclamante el beneficio de Justicia Gratuita que le había sido denegado.

2.2. Protección del derecho a la intimidad en relación con el contenido de los justificantes de asistencia a la práctica de diligencias judiciales

Situación denunciada

El Ararteko abrió de oficio una actuación, en vista del contenido de los justificantes que los juzgados venían entregando a las personas que precisan acreditar, ante su empresa o centro de enseñanza, su asistencia a la práctica de diligencias judiciales. A continuación transcribimos una de las quejas que al respecto habíamos recibido:

“Habiendo sido presentada una denuncia en mi contra por violencia de género y maltrato familiar (que no se corresponde a la realidad dicho sea de paso), siguiendo las recomendaciones de mi abogada tuve que solicitar permiso laboral para salir antes para otorgar los poderes a la procuradora. Solicité un certificado como justificante para la empresa que entregué al día siguiente a mi supervisora, pues trabajo en un hospital de Osakidetza. Mi sorpresa vino cuando al cabo de dos días esta me llamó para comentarme que afortunadamente conocía por mí el caso, pues su perplejidad fue mayúscula al constatar que en el justificante aparecía como hecho denunciado: Violencia doméstica y de género. Lesiones y maltrato familiar. Mi perplejidad fue mayor pues no daba crédito a lo comentado. Esa información carece de relevancia para lo que es solicitado el certificado. En mi entorno, como es el sanitario, se tienen muchos escrúpulos a la hora de tratar motivos de consulta y diagnósticos. Ignoro por mano de quién puede pasar ese certificado y quiénes lo puedan ver...”

Intervención del Ararteko

El origen del problema estaría en la mención explícita contenida en el justificante, en el epígrafe “hecho denunciado”, al delito cuya investigación da lugar a las diligencias para cuya práctica ha sido citada la persona.

Un justificante de asistencia, por definición, no va dirigido a la persona interesada, sino a un tercero que usualmente es el/la responsable supervisor(a) de personal de su empresa. El único dato que debe acreditar, en consecuencia, es el hecho de que dicha persona ha acudido en determinado momento a las dependencias judiciales para practicar diligencias. Señalar cuál sea el contenido de éstas resulta irrelevante a tales efectos, y puede llegar a contravenir la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, máximo cuando se revela que la persona está incurso en un procedimiento penal. La carta transcrita refleja elocuentemente, a nuestro juicio, el perjuicio que ello representa para quien, a pesar de hallarse amparado por la presunción de inocencia, y con independencia de que acabe siendo absuelto o, como

fue finalmente el caso de su autor, viendo su caso archivado, puede aparecer ante su empresa como sospechoso de haber cometido un grave delito.

Entendimos que el problema expuesto no obedecía tanto a una práctica de una Oficina Judicial en particular, como al contenido de un modelo que entendíamos común a todos los juzgados para cumplimentar las certificaciones. Tratándose de un soporte informático, consideramos que lo procedente era modificar el modelo actual para eliminar del mismo la mención al hecho denunciado.

Teniendo en cuenta las funciones que corresponden al Gobierno Vasco en materia de medios al servicio de la Administración de Justicia, planteamos la cuestión a su [Departamento de Administración Pública y Justicia](#). También lo hicimos ante la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Euskadi, de cara a la colaboración interinstitucional que requerirían, en cualquier caso, las medidas que procedía adoptar al respecto.

Resultado

El Departamento de Justicia respondió indicando que sus competencias en la materia, limitadas a la provisión de medios materiales a la Administración de Justicia, no se proyectan sobre decisiones relativas a la determinación de los documentos oficiales que los Juzgados deban expedir, por lo que entendía que se trataba de una materia propia de las Secretarías judiciales y del Tribunal Superior de Justicia.

Este, por su parte, nos dirigió un escrito por el que su Secretaría de Gobierno, tras analizar la cuestión en términos coincidentes con los que le había trasladado esta institución, nos daba cuenta de que había interesado de los/as Secretarios de todos los Juzgados de nuestra Comunidad *“que, en lo sucesivo, los justificantes emitidos prescindan de la mencionada referencia, a fin de evitar el perjuicio que la misma representa para quien, a pesar de hallarse amparado por la presunción de inocencia, puede aparecer ante su empresa como sospechoso de la comisión de un delito”*.

3. Nuestra intervención en contexto

El presente informe recoge, ante todo, nuestra intervención en relación con los expedientes oficialmente tramitados. No obstante, determinadas actuaciones de las que damos cuenta traen causa de quejas formalmente rechazadas que, como se ha indicado, revelaban disfunciones en la Administración de Justicia cuya corrección resultaba ineludible, a nuestro juicio, para que sus usuarios y usuarias pudieran defender de forma efectiva sus legítimos derechos e intereses ante los tribunales.

En cuanto al trato dispensado por parte del personal al servicio de los juzgados a sus usuarios y usuarias, las quejas recibidas este año se han referido a actitudes irrespetuosas, negativas a facilitar información a las personas interesadas en un procedimiento, extravíos de documentación y retrasos en la tramitación. Más allá de su casuística, podemos señalar que en esta materia, y según nos confirma un año más la experiencia, la eficacia de nuestra intervención puede ser valorada desde una triple perspectiva:

En primer lugar hemos de referirnos a la **corrección de eventuales errores y negligencias que supongan violaciones de los derechos de las personas**, así como al ofrecimiento de explicaciones a las personas reclamantes. Podemos decir que a este nivel, y a la vista de sus resultados, nuestra intervención se ha saldado con éxito. Ello no hubiera sido posible sin la colaboración que venimos recibiendo de los y las integrantes de la Judicatura, el Secretariado judicial y la Fiscalía con quienes nos hemos puesto en contacto a tales efectos, así como del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco.

En segundo lugar deberíamos atender a la **adopción de las medidas necesarias para que los errores detectados no vuelvan a producirse**. En este sentido, la incidencia de nuestra labor resulta más relativa. Y es que, un año más, las disfunciones observadas en esta materia siguen respondiendo en gran parte a factores estructurales y presupuestarios, que afectan tanto a los medios materiales como a los recursos humanos al servicio de la Administración de Justicia:

- En cuanto a los primeros, las quejas recibidas planteaban la falta de locales adecuados para que el servicio ofrecido satisfaga, en la atención al público, los criterios de amabilidad y protección de la intimidad que la ciudadanía demanda, máxime cuando debe acudir al Juzgado a tratar temas tan graves y personales como los que con frecuencia se dirimen ante la Justicia. En este sentido, además de las habituales quejas por falta de privacidad en algunos de los espacios destinados a denuncias y comparencias, han sido reiteradas este año las provocadas por las condiciones materiales en que desarrolla su labor el Servicio de Orientación Jurídica.
- Entre los segundos, siguen representando un problema las **bajas y sustituciones del personal de los Juzgados**. En su momento, las autoridades autonómicas nos hicieron llegar un plan para gestionarlas, que incluía tanto la capacitación específica del personal de refuerzo y sustitución, como un protocolo de funcionamiento para todas las oficinas judiciales de nuestra comunidad. Abarcaba un programa de tutorías, la definición de tareas y responsabilidades y el trabajo conjunto del Departamento con los secretarios y secretarías judiciales para la mejora continua en todos esos aspectos. Las dificultades presupuestarias,

sin embargo, han repercutido negativamente en la virtualidad de tales medidas, lo que en ocasiones resulta redundante, según hemos podido comprobar, en perjuicio de la calidad del servicio que acaban recibiendo las personas usuarias.

La última de las tres perspectivas apuntadas sería la que valorara la eficacia de nuestra actuación en lo que hace a **responsabilidades disciplinarias**, materia en la que la experiencia nos lleva a concluir que resulta más bien escasa, habida cuenta de los criterios que manejan los mecanismos de control interno encargados de exigirlos. En todo caso, es sabido que las intervenciones del Ararteko no buscan tanto el castigo de los culpables de las actuaciones objeto de queja, como colaborar con los diversos operadores implicados de cara a su corrección y prevención.

Para ilustrar cómo interactúan entre sí estas tres dimensiones de nuestra actuación, cabría traer a colación la queja presentada por una ciudadana de Bilbao, que había tenido la desgracia de perder súbitamente a su pareja, por causas naturales. Como heredera única testamentaria del finado y beneficiaria del seguro suscrito por éste, la reclamante solicitó del Juzgado el informe forense que así lo establecía. El Juzgado, sin embargo, denegó reiteradamente su solicitud, diciéndole que el dictamen en cuestión estaba aún pendiente y que seguía abierto, por tanto, el procedimiento incoado para aclarar la muerte de su pareja. El perjuicio económico y el sufrimiento que todo ello suponía para la reclamante persistieron hasta que, finalmente, se averiguó que el informe constaba efectivamente en los archivos del Juzgado desde hacía cuatro meses, si bien había sido incorporado por error a otro expediente. De inmediato se hizo entrega del mismo a su abogada, sin que mediara explicación ni disculpa alguna a la reclamante.

Al margen del perjuicio sufrido por esta, en el presente caso se había visto defraudada la expectativa de un servicio amable y eficaz al que, máxime en circunstancias tan dolorosas, tiene derecho la ciudadanía. Y es que más allá del error humano, siempre comprensible, lo relevante era la falta de sensibilidad que denota el hecho de que durante cuatro meses, y a pesar de las constantes peticiones de información por parte de la interesada, nadie en el Juzgado llevara a cabo una mínima actividad investigadora de lo que había sucedido con el informe. Así lo expusimos ante el Tribunal Superior de Justicia, cuya Secretaría de Gobierno abrió diligencias informativas que acreditaron los hechos, tras lo cual dirigió al Ararteko un escrito en que ofrecía sus disculpas a la reclamante por el error que había tenido lugar. Nos informó asimismo de que no se impondrían sanciones disciplinarias en vista de que el mismo había sido involuntario, y nos dio traslado del escrito dirigido a la Secretaría del Juzgado concernido, en el que le recordaba *“la necesidad de extremar el celo profesional a fin de evitar que hechos similares se reproduzcan en el futuro en perjuicio de los usuarios de la Administración de Justicia.”*

La sobrecarga de trabajo que soportan los **Registros Civiles** ha hecho que sea este, no obstante, el ámbito que ha concentrado el mayor número de quejas recibidas en esta materia, ante las cuales hemos planteado al Departamento de Justicia la necesidad de mejorar los medios a su disposición. Tratamos en todo caso de resolver las situaciones particulares que nos trasladan, por medio de gestiones informales ante secretarios, jueces y personal.

- En cuanto al primer aspecto, pudimos confirmar la superación de los problemas informáticos que habíamos identificado como parte del problema del retraso en materia de expedientes de nacionalidad, así como la incorporación de los refuerzos que el Departamento de Justicia del Gobierno Vasco había anunciado al Ararteko en su respuesta a la [resolución en que así se lo recomendábamos](#).
- En cuanto a las quejas por la atención recibida, sirvan como ejemplo las que en una misma semana presentaron, en el contexto de la reorganización de funciones como consecuencia de la implantación de la Nueva Oficina Judicial, varias personas usuarias del Registro Civil de Gasteiz. Para solucionarlas nos dirigimos directamente a su Secretario Judicial, cuya receptividad ante nuestra solicitud de colaboración propició que, en todos los casos, las gestiones que precisaban realizar las personas reclamantes fueran atendidas en el curso de dos días, en los términos que establece la Carta de Derechos de la Ciudadanía ante la Administración de Justicia. En dos supuestos, además, las personas interesadas recibieron una disculpa por el trato recibido.

Han aumentado este año las quejas referidas a la gestión de **la Justicia Gratuita**, siendo tres los aspectos en los que el Ararteko ha intervenido al respecto:

- El control de la legalidad de su denegación, ejemplificado en la primera de las quejas reseñadas en el epígrafe anterior.
- La [recomendación](#) de medidas para la mejora de las instalaciones de los Servicios de Orientación Jurídica ante los que acude la ciudadanía a solicitar este beneficio. En este sentido el Departamento de Administración Pública y Justicia ha respondido positivamente a la que le dirigimos en relación con el Palacio de Justicia de Gasteiz.
- La tramitación de los expedientes, ámbito en el que hemos contribuido a corregir disfunciones en materia de plazos, transparencia y fundamentación de las resoluciones.

No es posible terminar este apartado sin mencionar que la crisis económica no es, en todo caso, el único factor que en 2014 ha contextualizado la intervención del Ararteko en defensa de la calidad del servicio de Administración de Justicia. Existe también un contexto normativo y jurisprudencial,

siendo tres los ámbitos en que ha incidido de forma más significativa sobre las actuaciones emprendidas a lo largo del año:

- En el **ámbito penal**, diversas asociaciones de familiares de personas afectadas por enfermedades psíquicas acudieron ante esta institución, planteando su preocupación por la criminalización de la enfermedad mental que, según denunciaban, se desprendía del proyecto de reforma del Código Penal. El Ararteko elaboró [un estudio analizando la cuestión](#), basado en el cual emitió un pronunciamiento público al respecto.
- En el ámbito de las **libertades públicas**, al finalizar el periodo del que informamos ha sido aprobado por el Congreso el [Proyecto de Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana](#), cuyas previsiones serán determinantes para valorar en Derecho las quejas que venimos recibiendo en esta materia. Su contenido ha sido unánimemente criticado por las principales organizaciones de Derechos Humanos, que han visto en ella un recorte de los derechos de libertad de expresión y manifestación frente al que ya alertábamos en nuestro informe del año pasado, siendo especialmente relevante [el informe que al respecto ha publicado Amnesty International](#).
- En el informe del año pasado planteábamos la incidencia de la [sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea 14 de marzo de 2013](#) en relación con la modificación de la legislación que amparaba los **desahucios por impago de préstamos con garantía hipotecaria**, una problemática por la que este año la ciudadanía ha seguido acudiendo ante esta institución. El legislador trató de satisfacer sus requerimientos en la [Ley 1/2013, de 14 de mayo](#), de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, cuyo encaje con la normativa comunitaria, así como con la propia Constitución, ha seguido siendo objeto de debate social y jurídico. Con fecha 17 de julio de 2014, [una nueva sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea \(Sala 1ª\)](#) insistió en que la legislación hipotecaria española violaba la Carta de Derechos Fundamentales de la UE, y que la reforma plasmada en la llamada ley antidesahucios no evitaba la desprotección de los ciudadanos frente a las entidades financieras.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Reuniones con asociaciones

Hemos atendido las solicitudes recibidas de ONG y asociaciones, tanto locales como internacionales, que han pedido entrevistarse con el Ararteko en torno a la virtualidad del sistema de garantías de los Derechos Humanos en el ámbito del proceso penal.

4.2. Reuniones con responsables institucionales y corporativos

A lo largo de todo el año hemos celebrado reuniones de trabajo con diversos miembros de la **Judicatura**, cuya colaboración con esta institución no solo se ha producido con ocasión de las gestiones directas de las que más arriba hemos dado cuenta, sino también por medio del contraste de opiniones al que se han prestado de cara a la elaboración de nuestras resoluciones.

Asimismo hemos venido trabajando con la **Secretaría de Gobierno** del TSJPV, así como con las Secretarías Coordinadoras de cada uno de los territorios históricos, el **fiscal superior** y fiscales jefes provinciales, con quienes hemos tenido ocasión de abordar diversos problemas por los que la ciudadanía ha acudido ante el Ararteko, principalmente en el ámbito penal y el de los registros civiles.

En cuanto a **corporaciones profesionales**, hemos mantenido relación con las de Abogados de los tres territorios históricos en relación con dos aspectos de las quejas interpuestas contra su actuación: por un lado, cuestiones de justicia gratuita; por otro lado, garantías procedimentales en el control deontológico del ejercicio de la profesión, aspecto este último del que asimismo hemos tratado con los Colegios de Veterinarios, de Odontólogos y de Delineantes de Guipúzcoa, y con el de Notarios de Bizkaia.

Nos hemos reunido con responsables de la Viceconsejería de Justicia y **Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco**, tanto por lo que se refiere a Justicia de Adultos como a Justicia de Menores. Hemos visitado sus servicios de colaboración con la Administración de Justicia, así como los Servicios de Orientación Jurídica del Palacio de Justicia de Bilbao y el Centro de Menores Ibaiondo, en Zumarraga.

4.3. Seguimiento de las recomendaciones sobre medidas para la mejora del sistema de garantías de las personas detenidas en régimen de incomunicación

En el marco de este seguimiento hemos efectuado visitas a diversas comisarías de la Ertzaintza, con el resultado que refleja la parte de este informe dedicada al área de Interior.

4.4. Participación en actos, impartición de ponencias y elaboración de materiales

La presencia pública del Ararteko ha sido amplia en relación con las cuestiones abordadas en el área, pudiendo destacarse su intervención en los siguientes foros:

- Universidad del País Vasco (campus de Bizkaia): Seminario sobre tendencias actuales en materia de intervención penal, a partir de la experiencia de la Oficina del Ararteko.
- Universidad País Vasco (campus de Gipuzkoa): Seminario internacional sobre políticas públicas relativas a la represión del tráfico de estupefacientes.
- Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati: Seminario internacional sobre justicia transicional.
- Palacio de Justicia de Bilbao: XI Jornadas de Derecho Penal en homenaje a José María Lidón: “Estudios sobre el Anteproyecto de Ley Orgánica del Poder Judicial y sobre la corrupción en el ámbito público”.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. De acuerdo con el estudio “Opiniones sobre la Justicia” publicado en el mes de julio por el Gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco, **solo el 26 % de los vascos confía en los tribunales de justicia**. El dato representa un claro descenso frente a opiniones anteriormente recogidas, suponiendo 4 puntos menos que en 2010 y casi 20 menos que en 1999, y muestra también que más de la mitad de los vascos piensa que la justicia tiene una imagen anticuada.

A efectos de valorar la adecuación de los medios y la organización con que cuenta nuestra Administración de Justicia, datos como los expuestos nos llevan a llamar la atención sobre un cambio en las expectativas que en esta materia alberga la ciudadanía. Y es que su confianza no se basa ya únicamente en su percepción del grado en que los tribunales

son capaces de hacer prevalecer, con razonable eficacia y rapidez, los bienes jurídicos personales y los derechos cuya protección le encomienda la ley en los asuntos sometidos a su jurisdicción.

En el contexto de una crisis sistémica como la que padecemos, la confianza en la Justicia dependerá asimismo de su **capacidad para defender un orden jurídico de principios y garantías que la ciudadanía, en la práctica, percibe cada vez más débil** frente a fenómenos como la desregulación de las condiciones de trabajo, la regresión en materia de libertades y los casos de corrupción que afectan a las élites política y económica. Y así como en los dos primeros casos esa defensa requeriría fundamentalmente de medidas de carácter normativo, en materia de lucha contra la corrupción son los medios al servicio de jueces y fiscales los que deben mejorar, tanto en cantidad como en calidad, para que la Justicia esté en condiciones de satisfacer lo que la ciudadanía espera de ella.

5.2. El presidente del Consejo General del Poder Judicial anunció que en 2015 entrarían en vigor medidas de mejora en el funcionamiento y organización de los juzgados y tribunales que tramitan **procedimientos por corrupción y delincuencia económica**, consistentes esencialmente en el apoyo a los jueces a nivel formativo, organizativo y de tramitación internacional. El año terminaba, por otra parte, con los trámites del Fiscal Superior vasco para que se nombre a un fiscal anticorrupción en Euskadi, cuya solicitud fue apoyada por el Parlamento Vasco y recibió en septiembre el visto bueno del Consejo Fiscal. Somos conscientes, asimismo, del esfuerzo realizado en este sentido por el Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco, que ha dotado a la Fiscalía de Álava de nuevos medios informáticos, con previsión de que se extiendan en 2015 al resto de la Comunidad.

El éxito de estas medidas, sin embargo, dependerá de que se resuelvan satisfactoriamente tres cuestiones aún pendientes, que la propia Fiscalía tiene identificadas como fundamentales en este ámbito: por un lado, evitar la ralentización de procedimientos que se produce cada vez que no se cubre una baja, y que en ocasiones puede llevar a su paralización; por otro, dotar a la Fiscalía anticorrupción de estructuras de apoyo y personal especializado; por último, que exista una auténtica policía judicial, con especialistas en delitos económicos que solo dependan de jueces y fiscales. De lo contrario, la complejidad de determinadas investigaciones, sumada a eventuales reacciones corporativas que coartan la colaboración por parte de las entidades u organismos objeto de investigación, darán como resultado que se eternice la instrucción de este tipo de asuntos, y que en Fiscalía se priorice, en la práctica, las causas individuales frente a aquellas que afectan a intereses generales, como son los casos de corrupción. Así lo han puesto de manifiesto este año todos los operadores jurídicos,

y esta institución no puede por menos de hacer suyo la demanda de mejora a la que apunta este diagnóstico.

5.3. Los recursos al servicio de la **justicia gratuita** siguen resultando claramente insuficientes para atender adecuadamente el nivel de demanda provocado por las actuales circunstancias socioeconómicas. A la vista de las quejas recibidas a lo largo del año, son tres los motivos de preocupación en esta materia:

- Al margen del contenido del actual proyecto de Ley, que en opinión del Consejo General de la Abogacía supone un retroceso de derechos tanto para los y las abogadas como para la ciudadanía en general, sigue sin estar resuelto el problema de su financiación, después de que el Gobierno vasco rechazara el sistema propuesto desde el Ministerio de Justicia, al entender que con su aplicación sólo recibiría una pequeña parte de lo recaudado en Euskadi a través de las tasas judiciales.
- En cuanto al espacio físico en que se presta el Servicio de Orientación Jurídica, y a pesar del esfuerzo realizado por el Gobierno Vasco para adecuarlo, seguimos asistiendo a situaciones como las vividas en el palacio de justicia de Bilbao, donde hemos podido comprobar que las personas usuarias esperaban su turno fuera de las instalaciones del SOJ, siendo su personal el que salía a preguntar a cada una de ellas el motivo por el que solicitaban justicia gratuita. De esta forma no solo ellas, sino también quienes coincidían en el recorrido de las largas colas que se formaban, escuchaban el relato pormenorizado de las circunstancias económicas en que cada cual se encontraba, así como las situaciones personales, algunas de carácter muy íntimo –la prisión de un marido, la falta de pensión de alimentos para unos hijos, cuestiones de adopción y paternidad...- por las que acudían a los tribunales.
- Se han detectado casos en que, en vista del retraso que acumulan las resoluciones la Comisión de Justicia Gratuita, por insuficiencia de medios para hacer frente al número de asuntos sobre los que debe pronunciarse, no se da registro de entrada a las alegaciones que presentan ante ella las personas cuya solicitud ha recibido una propuesta de rechazo del SOJ. De esta forma, si bien el contenido de dichas alegaciones no deja de ser considerado por la Comisión de cara a adoptar una resolución definitiva al respecto, su fecha de presentación no es tenida en cuenta, como sería procedente, a los efectos que prevé el art. 23 del [Decreto 110/2012, de 19 de junio](#), de Asistencia Jurídica Gratuita Justicia Gratuita, para el caso no infrecuente de que transcurran más de treinta días sin que la Comisión dicte resolución expresa.

5.4. La **protesta pública** está profundamente enraizada en la **cultura política democrática**. Por tal motivo el ordenamiento

ha de reflejar, necesariamente, la tensión entre el grado de libertad que la ciudadanía exige para poder expresar en la calle su postura en los asuntos que afectan a la comunidad, y el grado de restricción que esa misma ciudadanía permite imponer al legislador, en su calidad de electora, en aras de la protección de otros bienes jurídicos que también deben ser ponderados al regular el orden público.

Se trata de un tema recurrente en los pronunciamientos de esta institución en materia de libertades públicas, tomando como base las consideraciones contenidas en la [Recomendación general 7/2011, de 28 de octubre](#), sobre el sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales.

Debemos insistir en ello en la medida en que a lo largo del periodo del que se informa, y de acuerdo con la opinión que nos han trasladado diversas entidades de defensa de los Derechos Humanos, asistimos en este ámbito a un proceso preocupante, cuya plasmación ha sido la aprobación, al finalizar el año, por parte del Congreso del proyecto de Ley de Seguridad Ciudadana, que, si se mantiene en los términos aprobados, puede condicionar negativamente el ejercicio del derecho constitucional de reunión (y manifestación). Confiamos en que la ley sea recurrida ante el Tribunal Constitucional, a quien corresponderá mantener la plena vigencia del referido derecho constitucional.

En cualquier caso, entendemos que es deber de esta Defensoría recordar a los poderes públicos vascos que, en un momento especialmente convulso de movilización social, y mientras dicha normativa permanezca en vigor, las funciones que les correspondan en el marco de la misma deben ser ejercidas, en todo caso, teniendo en cuenta que la existencia de canales legales para la libre expresión pública de la disidencia representa un indicador esencial de la salud democrática de un país.

5.5. El de la mediación sigue representando uno de los ámbitos que más noticias positivas produce en materia de Justicia, siendo tres los puntos que este año cabría destacar:

- Su virtualidad en **Justicia Juvenil**: según los datos aportados por el Gobierno Vasco, el 88,10 % de los procesos de mediación al margen de procedimientos judiciales desarrollados en la CAV por infracciones o delitos cometidos por menores han tenido un resultado positivo. Ello confirma la necesidad de seguir dando pasos en esa dirección.
- En el año del que informamos ha cobrado especial fuerza en Euskadi una modalidad innovadora de resolver desacuerdos y demandas a través de la negociación, evitando que lleguen a juicio. Se trata del **derecho colaborativo**, un método alternativo de resolución de conflictos que supone una nueva forma de entender la defensa jurídica, y que propicia un cambio de mentalidad entre los profesionales

II

del Derecho y los usuarios de la Justicia. Tras haber tenido ocasión de conocer su metodología y su virtualidad, debemos valorar positivamente el apoyo decidido que su implantación ha venido recibiendo del departamento de Justicia del Gobierno Vasco.

- Euskadi sigue siendo pionera en la aplicación de la **justicia restaurativa**, un modelo que tiene en la mediación una de sus herramientas más conocidas. En este sentido, nuestra Administración de Justicia se ha mostrado particularmente activa, impulsada por la Sección del País Vasco del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación y

la propia Dirección de Justicia del Gobierno Vasco, en la adaptación a los requerimientos a la [Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012](#), cuya transposición a nuestra normativa interna deberá producirse para el 16 de noviembre de 2015. Para entonces no solo será preciso disponer los medios necesarios, algo para lo que ya existe un servicio de mediación intrajudicial, sino también que todos los operadores jurídicos tengan conocimiento de lo que es la justicia restaurativa y se encuentren en condiciones de aplicarla directamente nada más producirse la transposición.

CAPÍTULO II

6

MEDIO AMBIENTE

1. El área en cifras

El área de medio ambiente incluye las reclamaciones que hacen referencia a las afecciones por las distintas categorías de contaminación que afectan al suelo, agua, aire, flora y fauna. En total el número de expedientes de queja es 75. Las quejas se distribuyen por subáreas siguiendo un criterio material que hace referencia al tipo de afección medio ambiental denunciada: contaminación acústica, atmosférica, del suelo y agua y otros agentes contaminantes. También se diferencian las reclamaciones relativas al control ambiental y al ejercicio de los derechos a la información y a la participación ambiental.

De acuerdo con su distribución por subáreas, su clasificación resulta:

- Contaminación acústica 57
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 6
- Control ambiental 4
- Contaminación del suelo e hídrica 2
- Contaminación electromagnética 2
- Otras contaminaciones medioambientales 2
- Residuos y vertidos 1
- Contaminación atmosférica 1

Por administraciones afectadas, podemos agrupar las quejas de la siguiente manera:

- Administración local 55
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco) 6
- Administración foral 2

Respecto al estado de la tramitación y el resultado de las quejas en esta área:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
137	77	60	39	13	4	4

En el caso de las reclamaciones recibidas el mayor número de actuaciones hace referencia a la falta de intervención administrativa para controlar el nivel de ruido y para asegurar una calidad de vida adecuada en los domicilios. El origen del ruido se debe especialmente a las actividades recreativas,

industriales o las infraestructuras. La calidad del aire que respira la población y la contaminación de origen industrial es una fuente de preocupación para los ciudadanos que residen de entornos industriales. Otras fuentes de contaminación analizadas han sido las provenientes de contaminación electromagnética y la contaminación del agua por lindano. Dentro del área de medioambiente también hemos valorado el impacto ambiental que tienen determinadas decisiones de política energética en su entorno y la necesidad de tener en cuenta las opciones más sostenibles.

Sobre el impacto de la labor del Ararteko en el control ambiental haremos referencia a la actuación que hemos desarrollado en el 2014 respecto al control administrativo de los locales de jóvenes. Sobre esta cuestión hemos concluido un documento de bases para cuya elaboración hemos recabado información de en el que recogemos una serie de propuestas para una adecuada intervención administrativa respecto a los locales de jóvenes.

2. Quejas destacadas

2.1. Información y participación ambiental

La institución del Ararteko continúa recibiendo reclamaciones relacionadas con un correcto ejercicio del derecho de acceso a la documentación pública. Recogemos una reciente recomendación del Ararteko sobre esta materia. En la [resolución del Ararteko, de 17 de noviembre de 2014](#) le recomendamos a la [Agencia Vasca del Agua-URA](#) que informe a una asociación ecologista sobre el estado de la tramitación del expediente de caducidad de la concesión hidráulica del molino Iurrita y responda a una solicitud de información ambiental. Todo ello en los términos previstos en la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información medio ambiental, participación pública y justicia en materia de medio ambiente.

2.2. Control ambiental

Esta sección hace referencia a los procedimientos administrativos seguidos para evaluar el impacto ambiental de los planes, proyectos y actividades incluyendo la evaluación del impacto ambiental, la autorización ambiental integrada y las licencias de actividad clasificada o las actividades comunicadas.

El funcionamiento de la planta de refino de petróleo de Petrobror S.A. ha continuado originando numerosas quejas ante el Ararteko a lo largo del año 2013 y 2014. Las asociaciones y personas reclamantes acuden ante el Ararteko por considerar que las administraciones públicas vascas no han tomado todas las medidas posibles para garantizar de forma eficaz un

reconocimiento adecuado de esos derechos medioambientales. En esos términos el objeto de la reclamación es lograr un adecuado control y vigilancia del funcionamiento de esta actividad industrial tanto en su actividad ordinaria, cumpliendo las obligaciones ambientales recogidas en las autorizaciones existentes, como durante los incidentes y episodios de contaminación de distinta intensidad que han venido acaeciendo en el entorno de esta planta de refinado de petróleo durante los dos últimos años. Por otro parte, también cuestionan el retraso en la puesta a su disposición de la información obrante en las administraciones vascas sobre cuestiones relacionadas con el impacto para la salud y para el medio ambiente de esta actividad industrial y la falta de mecanismos para participar de forma más directa en esos procesos de control ambiental. Tras analizar las reclamaciones presentadas y valorar la información que nos ha remitido el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial hemos dirigido la [Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2014](#), sobre el control ambiental de las administraciones públicas vascas de la actividad industrial para el refinado de petróleo que desarrolla la empresa Petronor S.A. en Bizkaia. En esta resolución exponemos varias cuestiones:

Sistema de inspección medioambiental. Una de las conclusiones plantea la mejora del sistema de inspección medioambiental y su adecuación a la normativa de emisiones industriales. Para ello la Administración ambiental debe dotarse de los medios técnicos y humanos para dar respuesta de forma adecuada a esas labores de control ambiental ante las denuncias por infracción de las medidas correctoras de ruido, olores y contaminación atmosférica. En el caso de denuncias por exceso de ruido debe realizar mediciones *in situ* para comprobar el cumplimiento de las medidas impuestas en la AAI de Petronor. En el caso de denuncia ambiental grave la administración –tras la inspección y tras recabar la información pertinente– debe dictar una resolución administrativa en la que concluya si se han cumplido las condiciones de la autorización ambiental integrada por la instalación, si se requiere tomar alguna medida correctora adicional para minimizar las afecciones. En el caso de que existan indicios de incumplimiento de las condiciones recogidas en la AAI –como sería el caso de no comunicar inmediatamente las incidencias o anomalías– el órgano ambiental deberá incoar el correspondiente expediente sancionador para determinar, conforme el procedimiento previsto, cualquier eventual responsabilidad sancionadora por infracción de la normativa medioambiental. En todo caso, el ejercicio de la acción pública en el medio ambiente implica la obligación de comunicar a las partes interesadas los trámites seguidos al respecto de las denuncias. Las asociaciones denunciantes o interesadas deben disponer de información sobre los trámites correspondientes y en especial, sobre el documento de verificación anual de las condiciones de funcionamiento de la actividad de Petronor elaborado por la administración ambiental.

Episodios de olores y de exposiciones a COV. Otra cuestión hace referencia al tratamiento a los episodios de exposición aguda de compuestos orgánicos volátiles –como es el caso de Benceno, Tolueno- y a los episodios de fuertes olores. El Ararteko insiste en la oportunidad de que la administración ambiental vasca promueva medidas normativas pertinentes para evitar y, en su caso, reducir las exposiciones agudas de COV mediante nuevos objetivos de calidad del aire o la inclusión de requisitos técnicos o valores límite para las actividades de refinado de petróleo. La persistencia del problema de olores implicaría en nuestra opinión la necesidad de revisar y, en su caso, actualizar o concretar las exigencias del plan de acción contra los olores que recoge la AAI. Ese plan debería incorporar un protocolo para llevar a cabo la vigilancia de olor y un protocolo de respuesta a los episodios de olores identificados en el que deberían participar de forma activa la población del entorno de la refinería. Es necesario incorporar un calendario de ejecución de todas las acciones que deben tomarse dentro de este programa y un programa de revisión para la actualización periódica del plan.

Sobre el acceso a la información ambiental. El acceso a la información medioambiental debe hacerse de forma rápida y preferente. Por ello las administraciones públicas deben poner los medios necesarios para prestar el servicio de información ambiental dentro de esos términos perentorios para dar una respuesta.

Sobre la creación de una mesa de diálogo a instancia del Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial. Debemos valorar de forma positiva los mecanismos de participación que han surgido a instancia del Ayuntamiento de Muskiz y de la empresa Petronor que han servido para intercambiar información. En todo caso el Ararteko quiere insistir en la importancia de que se constituya una mesa de seguimiento del control medioambiental de la actividad de Petronor promovida por la administración medioambiental, en este caso el Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial, con representantes de la entidad industrial y representantes de las asociaciones vecinales o ecologistas, en especial de aquellas surgidas o ubicadas en el entorno. La constitución de una mesa de diálogo en la que participan las partes interesadas es un instrumento de difusión de la información ambiental y un cauce para la presentación de propuestas, denuncias u otras reivindicaciones para implantar y hacer cumplir la legislación ambiental.

Otra [Resolución del Ararteko de 12 de marzo de 2014](#), sobre el control del [Ayuntamiento de Arrankudiaga](#) de las actividades sujetas a licencia de actividad clasificada hace referencia al cumplimiento de la legalidad medioambiental en la actividad para almacenamiento y gestión de residuos en el polígono industrial de Arbide.

2.3. Contaminación odorífera

La contaminación odorífera o por malos olores provenientes de fuentes antropogénicas es motivo de molestias y de queja entre las personas residentes en el entorno de los focos de emisión. En el caso de actividades industriales, como es el caso anterior de las refinerías de petróleo, los focos de emisión de estos olores molestos pueden localizarse en la depuración de las aguas residuales o en las emisiones difusas de COV que implica esta actividad. La relación entre el olor y las molestias percibidas es compleja de definir. Hay una confluencia de factores físicos y químicos cuantificables, pero también otros de carácter subjetivo más difíciles de evaluar. Debemos precisar que el impacto de la contaminación odorífera puede ser muy diverso. Aunque en un principio habría que considerar que los compuestos olores no implican una causa directa de afecciones a la salud, convendría evaluar los riesgos que implican una exposición continuada a malos olores de compuestos que no tienen la categoría de tóxicos pero que dada su intensidad o tono hedónico pueden causar molestias y ciertos trastornos físicos o psíquicos a la población expuesta. Por otro lado, otra cuestión a estudiar son los posibles efectos para la salud de determinadas sustancias tóxicas contaminantes aun por debajo de los valores de emisión regulados en la normativa de contaminación atmosférica. Éste es el caso de los COV, antes mencionados. El benceno tiene un umbral olfativo que está por debajo de los valores medios anuales que recoge la normativa de contaminación atmosférica.

Esta materia ha sido objeto de regulación en otros países de nuestro entorno como Países Bajos, Alemania o Reino Unido. En cambio esta cuestión no ha sido específicamente regulada hasta la fecha por el Estado español. Algunas comunidades autónomas y municipios están desarrollando legislaciones concretas que están sirviendo para establecer un incipiente marco de intervención y control administrativo respecto al olor. En el País Vasco no existe actualmente un marco normativo que recoja el régimen de intervención para evaluar los focos de emisión de olores o, en su caso, determinar con carácter general unos niveles máximos de inmisión de olores en viviendas o espacios urbanos. Si consta que esta cuestión ha sido objeto de valoración por parte de los responsables de la administración ambiental en alguna de las propuestas de modificación de la actual [Ley 3/1998](#). La incorporación de medidas correctoras para paliar los efectos de esta contaminación se ha recogido hasta la fecha, caso por caso, mediante la correspondiente AAI o en la licencia de actividad correspondiente.

Por ello esta institución ha expuesto al [Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial](#) en algunas resoluciones recientes sobre esta cuestión ([Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2014](#), sobre el control ambiental de las administraciones públicas vascas de la actividad industrial

para el refino de petróleo que desarrolla la empresa Petro-nor S.A. en Bizkaia), la oportunidad de promover un marco normativo que permitiera fijar una caracterización objetiva de los olores y unos niveles de calidad para poder evaluar su cumplimiento.

2.4. Contaminación acústica

Ruido desde espacios públicos. Han aumentado los expedientes de queja relacionados con el excesivo nivel sonoro producido en espacios públicos abiertos como los conciertos y actividades culturales y festivas que se celebran en las calles de nuestros municipios. Los vecinos y vecinas ponen de manifiesto la falta de control ambiental durante la celebración de este tipo de eventos. En este sentido, se ha de tener presente que según prevé el artículo 35 bis del [Decreto 212/2012, de contaminación acústica](#), los órganos públicos competentes podrán autorizar de forma temporal la suspensión provisional del cumplimiento de los objetivos de calidad previstos para eventos de proyección social, política, cultural, deportiva, religiosa o de naturaleza análoga: En todo caso la administración debe tomar cuantas medida sean necesarias para minimizar en lo posible las molestias a la población afectada e informar a los afectados el tiempo que va a durar dicha suspensión y las circunstancias que lo motivan. También se han recibido reclamaciones por la incidencia acústica que producen las máquinas que realizan labores de limpieza o de carga y descarga en el exterior de los supermercados. A su vez, han sido varias las quejas recibidas por las molestias ocasiona el irregular funcionamiento de las terrazas y veladores instalados en el exterior de los establecimientos de hostelería así como el incumplimiento de su horario de cierre. Otros casos exponen las molestias producidas por las campanas de una iglesia o el paso del tranvía en los que se ha tratado de ajustar el volumen de sistema sonoro a niveles aceptables dentro de las normas de calidad acústica.

Recogemos un supuesto resuelto sobre la incidencia acústica producida por unas canchas de baloncesto en el municipio de Getxo. Un vecino denunció la falta de intervención municipal ante las numerosas molestias producidas por unas canchas de fútbol y baloncesto ubicadas junto al edificio donde reside. A raíz de la remodelación del parque se instalaron estas canchas deportivas. A pesar de que las instalaciones se encuentran semicerradas, el nivel de ruido que alcanza durante el día, y sobre todo de noche, resulta excesivo y afecta a la convivencia diaria de la comunidad. Tras realizar varias gestiones el [Ayuntamiento de Getxo](#) nos ha informado que, tras comprobar que los paneles de cierre de las porterías de la cancha eran el foco principal del ruido, se ha procedido a sustituirlos por otros elementos más absorbentes que evitan el ruido producido. El ayuntamiento se ha comprometido a adoptar cuantas medidas sean necesarias para respetar los máximos sonoros permitidos durante el horario diurno. Ade-

más, se ha colocado un panel informativo en el parque prohibiendo el uso de las instalaciones en horario nocturno.

Ruido procedente de actividades recreativas. El ocio continúa siendo uno de los factores sociales que incide en el derecho al descanso de las personas. Hemos elaborado una serie de resoluciones recordando a los ayuntamientos los mecanismos legales existentes para la prevención mediante medidas correctoras y su control efectivo. La [Resolución del Ararteko de 3 de junio de 2014](#), recomienda al [Ayuntamiento de Busturia](#) que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por un bar y que requiera a esta actividad, con la mayor brevedad posible, el cumplimiento de la legalidad medioambiental. También dos resoluciones al [Ayuntamiento de Getxo](#); la [Resolución del Ararteko de 15 de abril de 2014](#) y la [Resolución de 2 de abril de 2014](#), por la que se le recomienda que de respuesta a las denuncias para cumplir con la legalidad urbanística y medioambiental respecto a la actividad de hostelería

Locales de ocio juvenil. Durante el año 2014 se han realizado diversas actuaciones. Con carácter general hemos elaborado un documento al respecto analizando este fenómeno desde la perspectiva de nuestra labor de control de las administraciones públicas vasca. En los últimos años ha proliferado en Euskadi un fenómeno de ocio alternativo, principalmente en grupos de personas jóvenes, entre 15-29 años, que consiste en habilitar locales comerciales ubicados en edificios residenciales y darles un uso social y recreativo. El [Observatorio Vasco de la Juventud](#) en su informe “[Lonjas y locales juveniles en la CAPV](#)”, recoge el dato de que el 20% de la población de esa franja de edad, unos 62.000 jóvenes, tienen una lonja o un local juvenil en el País Vasco. Esta realidad ha surgido ante la necesidad de disponer de espacios alternativos de socialización y encuentro entre grupos de jóvenes que tradicionalmente han compartido su tiempo en espacios y locales públicos. Este fenómeno ha resultado positivo y pacífico en la mayoría de los casos. Sin embargo, en contadas ocasiones, estos locales plantean problemas dentro de la comunidad de propietarios por su uso en horario nocturno, por los ruidos provocados por los usuarios o por la ocupación de los espacios de uso común. Otra cuestión que suscita preocupación es la falta de condiciones adecuadas de seguridad y salubridad en alguno de los locales sin un acondicionamiento específico para este uso recreativo. Debido a esa escasa conflictividad, en comparación con otro tipo de locales de ocio más problemáticos (como bares o discotecas), la intervención de la administración para el control de esta actividad ha resultado más limitada. En la mayoría de los casos las administraciones locales han intervenido desde el área de juventud para tratar esta creciente realidad social y acercarse a los jóvenes y conocer este fenómeno. Las propuestas de intervención municipal han supuesto la mejora de las condiciones de habitabilidad y seguridad de los locales y han propiciado

puntos de encuentro entre los vecinos y vecinas del inmueble. Únicamente, en casos concretos y ante las constantes denuncias presentadas por los vecinos, los ayuntamientos han intervenido desde el área de disciplina ambiental para el control de esos locales más problemáticos. Sin embargo, en los últimos tiempos, el incremento exponencial de esta clase de locales, junto con la falta de un régimen de control administrativo claro al respecto, está dando lugar a un mayor número de conflictos medioambientales, principalmente por el ruido que genera esta actividad en horario nocturno. De igual modo, se han producido incidentes de entidad, derivados de las malas condiciones de seguridad de algún local, que han provocado incendios y, en un caso concreto, el fallecimiento de uno de los usuarios.

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

Como conclusión hemos elaborado una [Resolución](#) en la que proponemos una serie de medidas que pueden servir para dar una respuesta adecuada a los problemas detectados por la apertura de estos locales de ocio para jóvenes. Entre otras recogemos la elaboración de un plan de inspección municipal de locales de jóvenes, un programa de intervención y control ambiental, un control posterior del cumplimiento de las medidas correctoras exigidas, la regulación municipal mediante ordenanza municipal y la divulgación por [Eudel](#) de buenas prácticas municipales

Por otro lado, en respuesta a las reclamaciones que hemos recibido hemos dirigido la [Resolución del Ararteko de 29 de enero de 2014](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Erandio](#) que adopte las medidas necesarias para evitar las molestias producidas por locales juveniles de ocio.

Ruido entre particulares. Se repiten las quejas y consultan relacionadas con la graves molestias de ruido producidas por actividades domésticas. Por ello, cada vez son más los ayuntamientos que han optado por controlar e inspeccionar si exceden los máximos establecidos por la normativa municipal y, en su caso, propiciar mecanismos de resolución de conflictos.

2.5. Contaminación del agua

La Plataforma Ecologista Ezpitsua de Barakaldo nos ha planteado en febrero de 2014 un nuevo incidente de contaminación que afecta a la calidad ambiental de las aguas del pantano de Oiola, en Bizkaia, destinado a la red de abastecimiento de agua potable para la población de Barakaldo. Sobre esta cuestión hemos elaborado la [Resolución del Ararteko de 5 de mayo de 2014](#), sobre la calidad ambiental de las aguas del pantano de Oiola por la que se sugiere al [Departamento de Salud](#) y a la [Agencia Vasca del Agua-URA](#) establecer un procedimiento para el control de la calidad de las aguas utilizadas para la captación de agua potable conforme a los requisitos recogidos en el artículo 7.2 de la [Directiva 2000/60/CE](#).

2.6. Contaminación electromagnética

Un grupo de padres y madres nos han planteado su preocupación por los niveles de exposición a campos electromagnéticos a los que están expuestos los alumnos y alumnas dentro de las instalaciones de ese centro escolar, provenientes de la instalación de una estación base de telefonía ubicada en el entorno. En respuesta a esta cuestión hemos elaborado la [Resolución del Ararteko de 1 de diciembre de 2014](#), sobre el control administrativo de los niveles de inmisión de campos electromagnéticos en un centro escolar

En estos casos, a salvaguarda del ámbito competencia del Estado sobre la medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas, las administraciones públicas deben intervenir activamente ofreciendo una respuesta a la ciudadanía sobre el estado de esta cuestión -clara, unívoca y veraz-. Dentro de su ámbito de intervención, las administraciones vascas, en aplicación del principio de precaución, deben dar una respuesta justificada a la percepción del riesgo sanitario que disponen los centros escolares. Esas medidas informativas y, en su caso preventivas, deben tener en cuenta la proporcionalidad, su no discriminación, la coherencia con otras medidas similares ya adoptadas, un análisis de las ventajas e inconvenientes de la decisión y un estudio de la evolución científica. En cualquier caso, hay que instar a que a la respuesta de las administraciones sea similar en todos los centros escolares expuestos a esos niveles de radiación. En el ámbito de las medidas informativas es importante que el [Departamento de Salud](#) siga impulsando la labor que ya realiza en el análisis y evaluación de los riesgos para la salud de los campos electromagnéticos generados a los que se encuentra expuesta la población y, en especial, de aquellos colectivos que por razones de edad, salud o intensidad de exposición requieran una mayor de información al respecto. Esa labor de información y de divulgación del estado de la cuestión respecto a los campos electromagnéticos debe incluir medidas concretas para dar respuesta a las demandas sociales que formulan

colectivos como los promotores de la queja como pueden ser sesiones informativas, folletos o jornadas de divulgación en centros escolares.

3. Contexto normativo y social

El Gobierno Vasco ha aprobado su [IV Programa Marco Ambiental 2020](#). Este instrumento de planificación se estructura dentro del VII Programa General de Acción de la Unión en materia de Medio Ambiente hasta 2020 «Vivir bien, respetando los límites de nuestro planeta».

El programa de la política ambiental cuenta con seis objetivos estratégicos como son; conservar y mejorar el medio natural; una economía competitiva, innovadora, baja en carbono y eficiente en el uso de los recursos; la salud y el bienestar; la sostenibilidad del territorio; la coherencia de las políticas públicas con la sostenibilidad y contribuir a la responsabilidad internacional. Para ello recoge 75 actuaciones que deberán ser evaluadas periódicamente. Dentro de estas acciones el PMA destaca los Proyectos Claves como son una administración ambiental ejemplar, un territorio saludable, la fiscalidad ambiental, la fabricación verde, la alimentación circular o las nuevas infraestructuras verdes en zonas degradadas.

Dentro del contexto normativo mencionamos el [Decreto 90/2014, de 3 de junio](#), sobre protección, gestión y ordenación del paisaje en la ordenación del territorio de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Esta norma establece, en el ámbito de la ordenación del territorio, los instrumentos para la protección, la gestión y la ordenación del paisaje, así como las medidas oportunas de promoción, sensibilización, formación e investigación sobre el paisaje. Los instrumentos que incorpora son los Catálogos del paisaje, las Determinaciones del paisaje, los Planes de acción del paisaje y los Estudios de integración paisajística.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Actuaciones de oficio

Hemos iniciado una actuación de oficio incoada por esta institución tras la información recabada de Plataforma Gure Energia, nodo en Euskadi de la [Plataforma por un nuevo modelo energético](#). Esta plataforma ciudadana, de la que forman parte más de treinta asociaciones y grupos de particulares, se acaba de organizar en Euskadi para promover

el debate social sobre un nuevo modelo energético basado en el ahorro, la eficiencia energética y en las fuentes de energía renovable.

La Plataforma nos ha planteado una serie de cuestiones de diversa índole que van desde la necesidad de una reforma del sector eléctrico (medidas para dar una respuesta al problema del déficit de tarifa y del precio de la electricidad, propuesta de una auditoría de costes o la necesidad de seguridad jurídica en el sector de las renovables) a la creación de una mesa para el debate sobre nuevo modelo energético. Su planteamiento recoge la necesidad de garantizar el acceso a la energía de forma descentralizada con medidas que promuevan el autoconsumo y que tenga presente la situación de los colectivos más vulnerables. También expone otro conjunto de medidas transversales para la mejora en la gestión de la demanda de energía, medidas de ahorro y de eficiencia energética y promoción de energías renovables.

Con el objeto de dar respuesta a esta amplia propuesta de Gure Energia hemos considerado que puede ser una oportunidad para establecer unas bases para la reflexión sobre el actual modelo energético en Euskadi y sobre cuáles podrían ser las pautas previstas y aconsejables para la transición a un modelo energético más sostenible e hipocarbónico.

4.2. Reuniones con asociaciones

Durante este año hemos continuado con el objetivo de fortalecer las relaciones con las asociaciones vinculadas con el medio ambiente en el País Vasco. Este marco de colaboración se desarrolla mediante la presentación de reclamaciones concretas, reuniones periódicas, jornadas de divulgación o mediante el uso de nuevas tecnologías como es el foro de medio ambiente del Ararteko.

Dentro de ese marco de relaciones hemos mantenido algún tipo de contacto con las siguientes asociaciones vecinales y ecologistas: [Greenpeace](#), [Ekologistak Martxan](#), Ezpitsua, Txipio Bai, [Eguzki](#), Zain Dezagun Urdaibai y alguna de las asociaciones que forman parte de la [Coordinadora Anti Coke](#).

Dentro de este ámbito de relaciones queremos destacar el encuentro con varios representantes de la Plataforma Gure Energia, nodo en Euskadi de la [Plataforma por un nuevo modelo energético](#). Esta plataforma ciudadana, de la que forman parte más de treinta asociaciones y grupos de particulares, se acaba de organizar en Euskadi para promover el debate social sobre un nuevo modelo energético basado en el ahorro, la eficiencia energética y en las fuentes de energía renovable.

Otra herramienta de comunicación que dispone el área de Medio Ambiente es el foro de medio ambiente del Ararteko. Durante el año 2014 el [blog sobre el medio ambiente del](#)

[Ararteko](#) ha continuado su funcionamiento con 14 asociaciones. Desde que comenzó su andadura ha incluido más de 90 entradas y ha tenido más de 16.000 visitas.

4.3. Reuniones con administraciones y servicios

Durante este año hemos mantenido varias reuniones con administraciones municipales sobre los problemas de contaminación acústica que provocan las actividades de hostelería. Sobre esta cuestión hemos mantenido encuentros con los responsables del área de medio ambiente del [Ayuntamiento de Hernani](#), el [Ayuntamiento de Azpeitia](#) y el [Ayuntamiento de Alegria-Dulantzi](#).

También hemos mantenido contacto con URA la [Agencia Vasca del Agua](#) y la [Dirección de Salud Pública del Gobierno Vasco](#) respecto a cuestiones relacionados con el control de la calidad de aguas tras la contaminación detectada por HCH en el embalse de Oiola

En septiembre de 2014 la Comisión de Salud y Consumo del [Parlamento Vasco](#) solicitó [nuestra intervención](#) para expliquen los mecanismos legales existentes para la regulación, ordenación e intervención en lonjas juveniles.

En [septiembre de 2014](#) también hemos acudido ante la ponencia legislativa constituida en las [Juntas Generales de Álava](#) sobre la proposición de norma foral sobre transparencia de la Administración Foral, participación y acceso a la información. En esa comparecencia expusimos las actuaciones y propuestas que hemos elaborado sobre esta materia, que han hecho especial referencia a cuestiones medio ambientales.

4.4. Artículos de opinión y declaraciones institucionales

Con motivo de la celebración del [Día Mundial del Medio Ambiente](#) el Ararteko realizó una declaración institucional. El lema elegido en esta ocasión fue: “[El paradigma del nuevo modelo energético](#)”

En esa declaración exponíamos la importancia de la energía como fuente de progreso y de bienestar en nuestra sociedad. Sin el acceso a un suministro energético universal, seguro y a un costo asequible corremos el riesgo de poner en cuestión los grandes logros de la humanidad. Cómo y en qué condiciones obtenemos la energía es un asunto de vital importancia no solo desde una perspectiva económica sino también medioambiental y social. Un consumo desahogado conlleva la destrucción de nuestros recursos y una progresiva contaminación del planeta. Ese progreso y ese bienestar no pueden estar basados en un modelo energético que se

nutre principalmente de fuentes fósiles. Existe una alternativa a ese modelo energético al que debemos esforzarnos en llegar.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

- Frente a los **retos ambientales de preocupación creciente** en la ciudadanía como son la contaminación atmosférica, odorífera y electromagnética recogemos una serie de propuestas de regulación:

- La administración ambiental vasca debe promover las medidas normativas pertinentes para evitar y, en su caso, reducir las exposiciones agudas de COV mediante nuevos objetivos de calidad del aire o la inclusión de requisitos técnicos o valores límite para las actividades de refino de petróleo.

- En el caso de la contaminación odorífera, proponemos un marco normativo que permita fijar una caracterización objetiva de los olores y unos niveles de calidad para poder evaluar su cumplimiento.

- Sobre las medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas, las administraciones públicas deben intervenir activamente ofreciendo una respuesta a la ciudadanía sobre el estado de esta cuestión -clara, unívoca y veraz-. Dentro de su ámbito de intervención, las administraciones vascas, en aplicación del principio de precaución, deber dar una respuesta justificada a la percepción del riesgo sanitario que disponen la ciudadanía, en especial en los entornos más sensibles como los centros escolares.. En el ámbito de las medidas informativas es importante que el [Departamento de Salud](#) siga impulsando la labor que ya realiza en el análisis y evaluación de los riesgos para la salud de los campos electromagnéticos generados a los que se encuentra expuesta la población y, en especial, de aquellos colectivos que por razones de edad, salud o intensidad de exposición requieran una mayor de información al respecto.

- Para **promover y proteger el estado de salud y el bienestar de la ciudadanía** hemos propuesto a las administraciones competentes aprobar las medidas adecuadas, en los términos de la Directiva Marco del Agua, para garantizar el correcto estado medioambiental de las aguas destinadas a la producción de aguas de consumo.

- Conforme con el objetivo estratégico de **fomentar los espacios de participación y diálogo con la sociedad civil**, el Ararteko ha propuesto una serie de medidas para im-

pulsar la participación ciudadana. Así en el caso concreto del control ambiental de las actividades industriales insistimos en la oportunidad de crear una mesa sobre Petronor para favorecer la información y la participación ambiental. Esta mesa debe incluir, junto a los órganos administrativos competentes para el control ambiental, un representante de la entidad industrial y un representante de las asociaciones vecinales o ecologistas, en especial aquellas surgidas o ubicadas en torno al proceso ambiental. En estos procedimientos la constitución de una mesa de encuentro en la que participan las partes interesadas sirve como instrumento de difusión de la información ambiental y un cauce para la presentación de propuestas, denuncias u otras reivindicaciones.

Sobre el derecho al acceso a la información medioambiental, el Ararteko insiste en la obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información ambiental de forma rápida, preferente y dentro del plazo de un mes previsto en la [Ley 27/2006, de 18 de julio](#), por la que se regulan los derechos de acceso a la información medio ambiental, participación pública y justicia en materia de medio ambiente. Para poder cumplir ese plazo, fundamental para el ejercicio de otros derechos como el de la participación en las decisiones públicas, las administraciones públicas vascas deben dotarse de los medios técnicos y electrónicos suficientes.

- Por último, respecto al objetivo de promover un **modelo de sociedad más sostenible** que desarrolle una economía baja en carbono y que haga un uso eficiente y sostenible de los recursos, mencionamos nuestra propuesta de documento para establecer unas bases para la reflexión sobre el actual modelo energético en Euskadi.

En las últimas décadas se ha afianzado un nuevo modelo que ha tratado de primar la eficiencia, el ahorro, la promoción de las fuentes de energía renovables y la reducción de las emisiones de carbono a la atmósfera. La transición hacia ese modelo debe impulsar el debate energético entre las múltiples administraciones, agentes sociales y plataformas ciudadanas. También hay que integrar la perspectiva medioambiental en la elaboración de la estrategia energética. Debemos esforzarnos en alcanzar una solución de consenso que resulte sostenible con el futuro del planeta y con nuestro actual estado de bienestar.

CAPÍTULO II

7

OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS

1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 47 expedientes de queja, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración local..... 19
- Administración foral 11
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 6

De acuerdo con la distribución por subáreas, su clasificación es la siguiente:

- Transportes 21
- Obras públicas e infraestructuras..... 13
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 4
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 4
- Ejecución de obras 3
- Expropiación forzosa 1
- Otros aspectos 1

La información estadística de las quejas del área al cierre del ejercicio es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
70	12	58	24	24	3	7

Si el ejercicio pasado nos referíamos al aumento del número de quejas relativas a la materia de transportes, este año las quejas del Área, principalmente han disminuido por la reducción de prácticamente a la mitad de los expedientes que hemos tramitado en la subárea de **transporte público**.

El otro grupo de quejas a destacar se refiere a la incidencia que las **obras públicas** en ejecución tienen para las personas y bienes en las zonas de influencia directa, bien por las molestias que sufren en el transcurso de la construcción o por los daños colaterales que soportan en el patrimonio propio, daños que entienden no son suficientemente resarcidos o, en otros supuestos, son directamente rechazados por la falta de acreditación.

Finalmente, en materia de **expropiación**, podemos destacar las quejas y consultas recibidas en materia de la ampliación de las franjas de servidumbre de las líneas eléctricas de gran capacidad, como consecuencia de la nueva regulación que obliga a ampliar estos espacios que deben quedar libres de vegetación para aumentar la seguridad.

2. Quejas destacadas

En este apartado detallamos, de entre las quejas que hemos tramitado, aquellas que estimamos oportuno destacar bien por el contenido formal o material que plantean.

2.1. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Las quejas que hemos tramitado siguen planteando como problema sustancial la falta de respuesta a las demandas que tramitan ante las distintas administraciones públicas.

En esta área las demandas que exponen las personas en sus solicitudes a la Administración resultan en ocasiones de cierta complejidad, por tratarse de actuaciones en bienes públicos o la prestación o mejora de un determinado servicio, situaciones que suelen requerir cuando menos de la debida planificación y una dotación económica nueva, no siempre disponible en las manguantes arcas públicas. Aun en los supuestos en los que la demanda se considera pertinente y existe la voluntad política de llevarla a cabo, la solución requiere de trámites que necesariamente se alargan en el tiempo, por lo que la administración concernida debiera gestionar debidamente la información al respecto, comunicando debidamente su planteamiento o los pasos que prevé dar. Con más motivo debe responder cuando estime que no puede atender a la solicitud.

En general, esta institución siempre ha subrayado la necesidad de que las resoluciones administrativas tengan una **motivación** suficiente, si bien no es posible obviar el hecho de que la Administración en amplios ámbitos de su actuación dispone de **potestades discrecionales** en la toma de decisiones. Ello representa que cuando aprueba un proyecto no requiere acreditar que la solución adoptada resulte ni siquiera la mejor o la única solución posible sino una solución razonable. La discrepancia de las personas interesadas con las soluciones adoptadas por un proyecto o por una obra resulta legítima, pero es la administración la que dispone de un amplio margen de actuación, entre otras, en las potestades de ordenación y planificación de los servicios de su competencia. Lo anterior no debe servir de excusa para que las administraciones públicas no deban tener en cuenta la opinión y la participación de los usuarios y las usuarias de los distintos servicios a implantar.

Ahora bien, en ocasiones resulta difícil conjugar los intereses de las personas afectadas por un proyecto o una nueva ordenación, con otros objetivos de interés general en el que priman los intereses de unos usuarios frente a otros. Así sucede, por ejemplo, en algunas reordenaciones de **tráfico** acordadas por los ayuntamientos en los centros urbanos, en las que los intereses de los conductores pueden resultar contrapuestos con los de los peatones, al pretender los cambios a implantar facilitar el uso peatonal y dificultar el acceso con vehículo a los centros urbanos. En los siguientes apartados examinaremos alguna de estas quejas más en detalle.

2.2. Obras públicas e infraestructuras

En estos momentos en que las administraciones públicas se encuentran con problemas de ajustes presupuestarios por la menor recaudación y las limitaciones en el endeudamiento, los usuarios y las usuarias se quejan de los problemas de mantenimiento y conservación de los bienes públicos. Así hemos resuelto la queja presentada por un grupo de padres de alumnos preocupados por el mal estado de conservación de las protecciones laterales de un puente. Indican que desde el año 2011 vienen solicitando una solución ya que sus hijos tienen que circular todos los días por este puente para ir a la escuela y están muy preocupados por la falta de medidas de seguridad y protección que tiene esta infraestructura. El [Departamento de Obras Públicas y Transportes de la Diputación Foral de Álava](#) ejecutó los trabajos de colocación de barreras metálicas en el puente para una mayor seguridad vial y la protección ante el riesgo de caídas.

Por otra parte, también hemos tramitado la queja presentada por la Junta Administrativa de Saratxo que expresó la disconformidad con la actuación del Departamento de Obras Públicas y Transportes de la Diputación Foral de Álava, a consecuencia del proyecto de acondicionamiento de la **carretera** A-625. Los afectados planteaban, entre otras cuestiones, que el ente foral no había tomado en consideración sus alegaciones y que, aunque estaban de acuerdo en que la carretera en cuestión requería una intervención, el diseño propuesto para el proyecto excedía ampliamente las necesidades reales, entendiendo que en la actual situación de crisis no era proporcional el gasto que va a representar el proyecto con el problema que se pretendía solventar.

Tal como hemos indicado en el epígrafe de funcionamiento no es posible entrar a cuestionar razones de oportunidad puesto que tales cuestiones corresponden a la esfera de las facultades propias de los órganos forales competentes, sin que puedan ser objeto de revisión motivos de la mayor o menor conveniencia u oportunidad. Esa discrecionalidad de la Administración impide la sustitución del criterio elegido por otro, salvo en aquellos supuestos tasados en los que exista desviación de poder, arbitrariedad o ausencia de toda justificación del criterio adoptado.

Este año los ciudadanos y ciudadanas han sido especialmente sensibles a las cuestiones derivadas de nuevas ordenaciones del tráfico rodado o la exigencia de adopción de medidas tendentes a reorganizar determinados sentidos de tráfico y/o aparcamientos. Así un grupo de residentes presentaron una queja por la falta de respuesta y actuación del [Ayuntamiento de Hondarribia](#) en la adopción de medidas de seguridad vial en su zona, situación que se ha ido agravando a lo largo de los últimos años. En nuestra intervención, después de trasladar a los residentes la respuesta motivada que demandaban, les informamos sobre la normativa que rige en materia de anchura de viales en suelo urbano, regulación que se plasma en el planeamiento municipal, tanto general como de desarrollo. En tal sentido, concluimos que las normas técnicas que rigen la construcción de carreteras no resultan aplicables al supuesto planteado.

También resulta de interés reseñar la queja planteada por un vecino de Aia que denunciaba la falta de actuación en la carretera de acceso a su caserío ante el peligro que representa el paso de camiones de gran tonelaje y la velocidad a la que circulan. El motivo específico de la queja era que las administraciones a las que se había dirigido (local, foral y autonómica) no le daban una solución ante los problemas de seguridad que planteaba. La competencia de vigilancia y control, al tratarse de una carretera foral, corresponde a la [Ertzaintza](#), que actúa a través de la demarcación o de la Unidad Territorial de Tráfico que corresponda. Por otra parte, a la titular de la carretera, en este caso la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#), le corresponde implantar la señalización horizontal y vertical necesaria. De hecho, el ente foral, de común acuerdo con el ayuntamiento, había revisado la señalización existente, de conformidad con las características de la vía y el tráfico que soporta.

Finalmente, citar la [Resolución del Ararteko, de 19 de mayo de 2014](#), por la que se recomienda al Ayuntamiento de Lekeitio que tramite debidamente la solicitud de la reclamante sobre la incorrecta ejecución de las obras acordadas en el convenio formalizado para la cesión de suelo del sistema general de comunicaciones. Ambas partes discrepaban sobre el efectivo cumplimiento del convenio formalizado, por lo que desde esta institución se recomendó que se tramitara el correspondiente expediente contradictorio, aportando los informes técnicos pertinentes que se pronuncien expresamente sobre los aspectos denunciados y dando vista de todo ello a la interesada con anterioridad a la debida resolución administrativa.

2.3. Responsabilidad patrimonial

En general, en la ejecución de los grandes proyectos de infraestructuras, la administración junto con las empresas adjudicatarias de las obras toma precauciones previas para conocer el estado de los bienes particulares, a fin de poder

evaluar con más fidelidad los daños derivados de la ejecución. Ahora bien, a la hora de tramitar las reclamaciones por los daños producidos, las personas afectadas se encuentran con que no reciben respuesta alguna o la que reciben no tiene motivación, en aspectos tales como: el informe pericial contradictorio que niega los daños alegados; visita de inspección sobre los daños alegados; etc.

En otras ocasiones, el problema se plantea en la acreditación del daño producido por las obras o los bienes públicos. El perjudicado está obligado a acreditar fehacientemente la existencia de los daños, a demostrar con datos exactos la cuantía en que los cifra, la existencia de un nexo causal y directo entre el daño producido y el funcionamiento o actividad de los servicios públicos y ello conforme al principio general de que la **carga de la prueba** se atribuye a quien sostiene el hecho. Todo ello representa la necesidad de contratar, por ejemplo, peritos cualificados, con un resultado incierto sobre la efectiva demostración tanto del daño producido como del nexo causal y directo imputable a la administración responsable, debiendo realizar un desembolso de gastos. Esta situación es considerada injusta por los perjudicados, ya que en el mejor de los casos cuando se admite la responsabilidad patrimonial, no resulta posible recuperar el importe gastado en los informes y otras pruebas.

2.4. Patrimonio

Con respecto a la protección del patrimonio público, reseñamos una actuación que nos parece de interés por la problemática para determinar la administración competente para responder de la conservación del cauce de un río, en su condición de bien de **dominio público**. La queja tramitada se refería a la falta de respuesta y actuación ante la solicitud para que se limpiara el cauce del río Castaños en Barakaldo.

La norma sectorial que regula la materia es la [Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados](#). Así, el artículo 12.5 de la Ley determina, a estos efectos, que corresponde a las Entidades Locales la recogida, el transporte y el tratamiento de los residuos domésticos generados en los hogares, comercios y servicios, posibilitando obligar a los productores o poseedores de residuos cuyas características dificultan su gestión que los depositen en la forma y lugar adecuados.

Desde este punto de vista, podría considerarse que la obligación municipal se centra en la recogida de los residuos, si bien los productores y los poseedores de esos residuos están obligados, según los requisitos de la correspondiente ordenanza municipal, a depositarlos en los lugares y en la forma que el ayuntamiento determine. Sin perjuicio de lo anterior, también debe tenerse en cuenta la norma sectorial que regula esta cuestión relativa al dominio público hidráulico. Sobre este particular, el Tribunal Supremo, en [sentencia](#)

[de 10 de junio de 2014](#), con fundamento en el artículo 28 de la [Ley 10/2001, de 5 de julio, del Plan Hidrológico Nacional](#), se ha pronunciado en el sentido de que la limpieza del cauce de los ríos a su paso por zonas urbanas no es competencia del organismo de cuenca. En fin, se incide en la necesidad de coordinar y colaborar en la gestión de las soluciones cuando hay varias administraciones involucradas en un mismo ámbito, es decir, la [Agencia Vasca del Agua \(URA\)](#) que tiene competencias en el dominio público hidráulico y las entidades locales que son las administraciones competentes en materia de recogida de residuos domésticos.

Por otra parte, se siguen planteando cuestiones relativas a la conservación de los espacios públicos en superficie, en aquellos casos en los que existe un aprovechamiento lucrativo en el subsuelo, normalmente destinado a garajes privados. Así, hemos tramitado una queja ante el [Ayuntamiento de Deba](#) por la falta de respuesta y actuación en el arreglo e impermeabilización de la plaza pública que provoca goteras en la planta de garajes existente debajo. Finalmente el ayuntamiento se puso en contacto con los afectados con el fin de contrastar la documentación en poder de ambas partes, a los efectos de definir, en su caso, el régimen jurídico de los derechos y obligaciones que deben regir las relaciones entre los dos espacios: el espacio privado con aprovechamiento lucrativo en subsuelo y el aprovechamiento público en superficie.

2.5. Expropiación

Según hemos citado en la introducción al Área, este año hemos recibido quejas y consultas relativas a la ampliación de la franja de **servidumbre** de líneas eléctricas aéreas ya existentes. La [Resolución de 8 de marzo de 2011, del Director de Energía y Minas](#), establece las prescripciones específicas para el paso de líneas eléctricas aéreas de alta tensión por zonas de arbolado exigiendo la existencia de unas zonas de corte de arbolado que pasan a formar parte de las zonas de protección de las líneas. Las discrepancias planteadas por una persona que reclamó la falta de expropiación se referían al hecho de que entendía que había un incumplimiento de la previsión legal al desistir la empresa eléctrica del expediente de expropiación anunciado en un primer momento. Sin embargo, según informe emitido por el Coordinador de Administración Industrial y Energética del [Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad](#) del Gobierno Vasco, la norma exigía que en el supuesto de paso de líneas aéreas de alta tensión de segunda y tercera categoría (tensiones iguales o inferiores a 66 KV) las masas de arbolado en su máximo desarrollo vegetativo debieran quedar a menos de 2 metros de los conductores de las líneas para que se diera la obligación de ampliar la servidumbre, circunstancia que no se daba en el supuesto de la propiedad del reclamante. De ahí, que concluimos que el departamento competente no podía imponer a la empresa eléctrica obligada a adecuar-

se a las nuevas prescripciones legales la expropiación de la franja en cuestión.

Desde otro punto de vista, también se nos ha planteado alguna queja relativa a la ocupación directa de terrenos sin la preceptiva tramitación del expediente de **expropiación** y aunque las administraciones afectadas reconocían el incumplimiento legal en su actuación por diversas causas no terminaban de solucionar debidamente el problema, mediante la formalización del preceptivo convenio o acta de ocupación y el abono del justiprecio que correspondiera. Las administraciones competentes han reconocido la situación que se denunciaba quedando solventados satisfactoriamente los hechos denunciados.

2.6. Ejecución de obras

Seguimos recibiendo quejas por las discrepancias de las personas directamente afectadas-beneficiadas en la ejecución de obras públicas. Los motivos de disconformidad se refieren principalmente a la ejecución de obras de mejora de las urbanizaciones antiguas, en las que los vecinos y vecinas consideran que los proyectos ejecutados no han sido suficientemente contrastados con la vecindad beneficiaria y/o cuestionan el trámite seguido para su aprobación. A estos efectos, la [Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo](#), únicamente, exige el trámite de información pública para los proyectos de urbanización, según la definición para lo que denomina obras de urbanización, pero no para los proyectos de obras públicas y las obras complementarias de urbanización (artículos 194 a 196), proyectos en los que no se exige tal trámite. En todo caso, esta institución siempre ha defendido que resulta deseable y una buena práctica de las administraciones públicas recoger las sugerencias de los afectados-beneficiados por los proyectos municipales que se pretendan implantar, mediante el oportuno trámite de exposición pública u otras fórmulas de puesta a disposición de los interesados en una fase temprana de definición de los proyectos.

2.7. Transportes

Las quejas tramitadas este año en materia de transportes se han reducido en un porcentaje importante. En la medida en que los distintos sistemas de uso del transporte público a través de tarjetas de contacto ([MUGI](#) en Gipuzkoa, [BAT](#) en Vitoria-Gasteiz, [BARIK](#) en Bizkaia) se han ido consolidando en los diferentes Territorios Históricos de la Comunidad Autónoma, los iniciales problemas derivados de la implantación se han reducido.

En general, las quejas recibidas y sobre los que hemos finalizado nuestra actuación se refieren a cuestiones tales como: la no devolución de saldos con los cambios de la tarjeta; información excesiva solicitada para la tramitación de la tarjeta personalizada; cuestionamiento de los criterios aplicados

para la inclusión en colectivos especiales que disponen de bonificaciones; deficiencias de los servicios de transporte que se prestan, bien para recorridos no cubiertos, líneas insuficientes, etc.

Así, podemos destacar la queja formulada desde varios municipios de la comarca de Uribe-Kosta, (en concreto: Sopela, Gorliz, Berango, Plentzia, Urduliz y Barrika), en el que plantean la falta de conexión directa en el sistema de transporte público desde dicha comarca con el [Campus de Leioa](#). En concreto, la denuncia se centra en dos ámbitos, por un parte atendiendo al coste económico que se deriva de la necesidad de tener que utilizar distintos medios de transporte para realizar el citado trayecto, y por otra, por el tiempo que resulta necesario emplear en el recorrido, ya que en los diferentes transbordos que deben efectuarse no hay coincidencia horaria entre los servicios, variando el tiempo mínimo de desplazamiento de entre 40 minutos y casi unas dos horas por trayecto, cuando dicho recorrido en vehículo privado puede realizarse en 25 minutos.

El [Plan Director de Movilidad Sostenible, Euskadi 2020](#) (PDMS), apunta que la localización de hospitales y universidades en ámbitos perimetrales de la zona urbana favorece la realización de desplazamientos motorizados, muchos de ellos en vehículo privado, en tanto que no resulta competitivo el tiempo de desplazamiento y el coste económico en la utilización del transporte público. En este sentido, dicho PDMS establece como uno de los objetivos estratégicos para alcanzar como reto por las políticas de movilidad sostenible, la necesidad de impulsar medidas disuasorias que permitan un sistema de movilidad menos dependiente del vehículo privado, especialmente en las relaciones interurbanas, apostando por el impulso del transporte público.

En nuestra reflexión dirigida a la [Diputación Foral de Bizkaia](#) instábamos a que, en la implementación de nuevas líneas y en el contexto de las nuevas concesiones de transporte interurbano, tomara en consideración la posibilidad de establecer esta conexión directa con el Campus Universitario de Leioa, conexión que garantizaría una disminución del tiempo de desplazamiento así como una importante reducción del coste del viaje, lo que favorecería una mayor utilización del transporte público. Además entre los posibles viajeros y viajeras beneficiarios de esta conexión directa, un tanto por ciento importante sería población joven con recursos limitados.

En igual sentido, recibimos una reclamación por la demanda no atendida de la implantación de una línea de microbús en la zona alta de Ulía dirigida al [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#). El ayuntamiento responde que se han analizado dos alternativas en torno a la problemática del servicio, si bien insisten que dada la situación económica de la compañía no ven la posibilidad de plantear ni nuevas líneas ni mejoras en el servicio actual. Hicimos llegar al ayuntamiento nuestra reflexión en el sentido de que resulta deseable que la política de

transporte público del municipio propicie actuaciones que permitan atender las demandas de mejora del servicio de transporte público para el mayor número de usuarios, incorporando en la medida de lo posible, además de la eficacia y eficiencia de los recursos adscritos, criterios de equilibrio territorial que propicien la atención a los usuarios de zonas alejadas de los centros urbanos.

También cabe reseñar la queja recibida con motivo del supuesto trato inadecuado que el agente inspector del tranvía de Vitoria-Gasteiz le dispensó a una persona menor de edad al comprobar que su billete no estaba validado. Al no disponer la menor de título validado, el agente le hizo abandonar el transporte, llamando de inmediato a la Policía Municipal de Vitoria-Gasteiz para proceder a su identificación. En este sentido, se denunciaba lo que a su juicio suponía un trato inadecuado y desproporcionado al requerir la presencia policial sin haber tenido la oportunidad la menor de informar a sus progenitores de lo ocurrido.

Ante la situación descrita formulamos a [Euskotren](#) la siguiente observación: Ante situaciones en las que de acuerdo con la normativa vigente resulta necesaria la identificación de las personas viajeras por supuestas infracciones, si éstas son menores, pudieran tener la oportunidad de ponerse en contacto con sus tutores o progenitores con carácter previo a la necesidad de solicitar la presencia de la autoridad policial para poder evitar de esta manera que se sintieran superadas por las circunstancias.

Finalmente, mencionar una queja que denunciaba la prohibición de subir a los autobuses urbanos de la localidad con patinetes. [TUVISA](#) nos informa que el artículo 75 del [Reglamento para la prestación del servicio de Transporte Urbano Colectivo de Viajeras y Viajeros de la ciudad de Vitoria-Gasteiz](#), determina que *“no se permitirá al personal usuario subir al vehículo en cualquiera de las siguientes circunstancias: 1.- Portando bultos o efectos que por su tamaño, clase, forma y calidad, no puedan ser llevados por sus portadores sin restar espacio que deba ser utilizado para el tránsito u ocupado por los viajeros, y sobre todo sin que molesten a estos...”*

En el informe facilitado a esta institución se viene a señalar que consideran que los patinetes desplegados pueden ocasionar no sólo molestias, sino que pueden constituir un riesgo físico para otras personas usuarias del vehículo. Es por ello por lo que se exige que los patinetes, en todo caso, puedan ser transportados plegados en el autobús para minimizar los riesgos que para las personas viajeras pudieran producirse en caso de frenazo o cualquier otra causa.

3. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Los problemas que se denuncian continúan teniendo como motivo principal de queja la falta de respuesta y la información insuficiente sobre las actividades que promueven las administraciones públicas en su ámbito competencial. La ciudadanía exige cada vez más **información** y de mayor calidad a la Administración. En ocasiones, las administraciones públicas responden de manera muy poco precisa, mediante modelos estándar y sin adecuar la terminología que emplean al nivel de conocimiento de las personas destinatarias que carecen de conocimientos especializados. En ocasiones, analizamos resoluciones que han recibido las personas que han presentado la queja que son muy difícilmente descifrables en su contenido. En ese sentido, las administraciones tienen que realizar esfuerzos en mejorar las comunicaciones que remiten, con textos más clarificadores sobre el sentido de las decisiones que adoptan y una motivación congruente con lo solicitado.

Parte de las quejas que recibimos quedarían resueltas, si las personas interesadas recibieran una respuesta, es decir no se siguiera utilizando la figura del **silencio administrativo** por toda respuesta. Igualmente, se daría satisfacción suficiente cuando se recibe una respuesta a las pretensiones planteadas, con una razonable motivación de la resolución correspondiente. La falta de actuación en tal sentido hace sospechar a las personas afectadas de que la actuación administrativa es arbitraria. La fundamentación de las resoluciones y acuerdos debe ser especialmente cuidadosa en aquellas situaciones en las que la solicitud es desestimada, no solo porque todo ello es una obligación legal, según prescribe el artículo 54 de la [Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), sino también por lo que representa de transparencia sobre las propias decisiones que se adoptan. Este esfuerzo comunicador, más allá del cumplimiento puramente formal, redundará en la mayor consideración de los servicios públicos que se prestan y una mayor satisfacción hacia la administración responsable de la decisión.

Enlazando con la cuestión anterior y el esfuerzo comunicador, debemos seguir insistiendo en la necesidad de dar una mayor **participación ciudadana** en las fases tempranas de gestación de los proyectos de **obras públicas** a ejecutar. Siendo esto cierto con carácter general para todo tipo de proyectos, en los proyectos de escala más pequeña a nivel local, esta necesidad resulta si cabe más necesaria, ya que parece razonable que los que van a ser los usuarios-beneficiarios finales de la actuación puedan tener la oportunidad de aportar su visión sobre el proyecto a ejecutar. En suma, las administraciones públicas más allá de las obligaciones

legales mínimas que obligatoriamente deben cumplir, deben ahondar en los principios generales que prescribe la [Ley 19/2013, de 9 de noviembre](#), de transparencia, acceso a la información y buen gobierno.

Con respecto a las reclamaciones por **responsabilidad patrimonial**, las administraciones públicas debieran explorar más la vía de la **terminación convencional** del procedimiento expresamente prevista en la LRJPAC (artículo 88), siempre que tal pacto o acuerdo no sea contrario al ordenamiento jurídico. En la tramitación de estos expedientes, la administración está obligada a justificar su actuación y el efectivo daño producido al particular como consecuencia del funcionamiento normal o anormal del servicio de que se trate, pero en aquellos casos en que los hechos alegados están suficientemente probados, resulta muy aconsejable la utilización de la vía de la finalización del procedimiento mediante acuerdo indemnizatorio (artículo 8, del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el [Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial](#)). Esta terminación convencional del expediente evita la realización de trámites innecesarios, además de la eliminación de costes de gestión tanto para la administración como para las personas perjudicadas.

En materia de **transporte público** el año pasado apuntábamos la necesidad de que las administraciones competentes avancen en la unificación de los sistemas tarifarios para seguir dando pasos hacia un sistema de transporte público integrado. Además, añadíamos que la [Autoridad de Transporte de Euskadi](#) debía seguir aunando esfuerzos en pro del objetivo de coordinar los servicios y las tarifas, así como aumentar la oferta de transporte público, conjugando y consensuando con el resto de administraciones públicas las soluciones pertinentes. Nos referíamos también a la necesidad de implantación del billete único que permita su utilización en los distintos medios de transporte de la CAPV.

En esta línea, nos hacemos eco este año de la puesta en marcha de una prueba piloto de tarjeta única como primer paso para resolver las problemáticas de la interoperabilidad en el transporte público, referidas a las opciones de uso en el territorio no propio de cada tarjeta: la recarga del monedero de cada tarjeta, la validación del viaje, las consultas de saldo y otras funciones, la resolución de incidencias, la inspección, acciones de bloqueo o la compensación del viaje entre autoridades de los territorios. Según la información disponible, el [Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco](#), sin crear una nueva tarjeta que sustituya a las existentes para todo el ámbito de la comunidad autónoma, pretende hacer compatibles a nivel de Euskadi las tres tarjetas implantadas en cada uno de los territorios históricos. Finalmente, destacamos también otras medidas de interés en la línea de ir mejorando la interoperabilidad del transporte público. Así, la [Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa](#) ha dado a conocer la unificación en un único reglamento de la regulación del transporte público colectivo de personas viajeras del Territorio Histórico de Gipuzkoa, que incluirá a todas las concesionarias adheridas al sistema MUGI. Esta regulación pretende dar respuesta unificada a cuestiones tales como: la accesibilidad universal de personas con discapacidad, al transporte de animales de compañía, de bicicletas y de otros objetos, al régimen de transporte de personas menores de edad y al refuerzo de la imagen del personal de conducción como máxima autoridad a la hora de resolver las discrepancias surgidas a bordo del vehículo. Desde el punto de vista de los usuarios y usuarias de los servicios resultará, sin duda muy beneficioso contar con una regulación unificada en cualquiera de los transportes adheridos al sistema.

CAPÍTULO II

8

ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

1. El área en cifras

En el año 2014 se han recibido 42 quejas en esta área, lo que supone el 1,91% del total de las quejas recibidas por la institución a lo largo de este ejercicio.

Por administraciones afectadas, podemos señalar que las quejas han sido:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 12
- Administración foral 5

Si atendemos a las subáreas:

- Entidades financieras y aseguradora 16
- Comercio, turismo y consumo 10
- Agricultura, ganadería, pesca e industria..... 6
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 4
- Servicios de telefonía 4

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
27	8	19	6	7	1	5

2. Quejas destacadas

2.1. Agricultura, ganadería, pesca e industria

En el presente ejercicio en lo referente a esta subárea, queremos destacar las quejas que se han recibido por la no concesión de nuevas licencias para la pesca de anguila por parte del Departamento de Promoción Económica del Gobierno Vasco en la CAV.

A este respecto hemos de señalar que en el año 2002, el Consejo Internacional para la Exploración del Mar sobre la anguila europea emite un dictamen científico en el que se concluye que la población de anguila está fuera de los límites biológicos de seguridad y que la pesca que se ejerce no resulta sostenible.

Por esta razón en el año 2007, el Consejo de Ministros Europeo adopta unas medidas de recuperación de la población de anguila que se recogen en el [Reglamento \(CE\) nº 1100/2007](#).

Este Reglamento obliga a todos los Estados miembros a elaborar sus planes de gestión para la recuperación de la anguila ajustados a las circunstancias regionales y locales.

En ese sentido, el Gobierno Vasco, junto con las Diputaciones Forales de los Territorios Históricos de Bizkaia y Gipuzkoa, contando para ello con la colaboración de expertos científicos y de los propios pescadores de angulas, ha elaborado el [Plan de gestión para la recuperación de la anguila europea](#) en la Comunidad Autónoma de Euskadi en diciembre de 2008.

En dicho plan, una vez realizado un pormenorizado estudio y diagnóstico sobre la situación de la especie concernida, se establecen las medidas sobre la gestión pesquera de la anguila en los siguientes términos:

- “• *Control estricto de la expedición de licencias: aquellos pescadores que hayan poseído una licencia la temporada de pesca anterior y soliciten su renovación, sólo se les otorgará de nueva licencia si han entregado la licencia anterior y el cuaderno de capturas debidamente cumplimentada dentro del plazo establecido.*
- *Establecimiento de un cupo de 2 Kg angulas por pescador y día en ambas modalidades de pesca, tierra y embarcación, y para todas las cuencas por igual.*
- *Acortamiento de la temporada de pesca al periodo comprendido entre el 15 de Noviembre y 31 de Enero.*
- *Declaración de la cuenca de los ríos Barbadun, Urumea y Oiartzun como reservas permanente de anguilas, así como los ríos Iñurritza (UH Oriá) desde la entrada sin detrimento de la playa y el río Andrakas (UH Butroe), prohibiéndose la pesca de angulas y anguilas a lo largo de todo el cauce.”*

Por último, hemos de señalar que este proyecto cuenta con un plan de seguimiento e investigación que deberá determinar y evaluar la posible eficacia de las medidas de gestión propuestas y la forma en que estas medidas permiten que se alcancen los objetivos marcados.

2.2. Comercio, turismo y consumo

Hemos recibido diversas consultas derivadas de la actuación de servicios que vienen siendo prestados por compañías privadas. Se trata de servicios generales y públicos de gran importancia para las personas, como el suministro de

energía, el suministro de gas, y la telefonía, que son prestados a través de diferentes sistemas de gestión por empresas privadas. A pesar de que esta circunstancia nos impide intervenir en la cuestión planteada, esta institución considera que tal gestión no debe llevar aparejada una pérdida de los derechos básicos y esenciales que en el ejercicio de tal prestación puedan llegar a vulnerarse.

Por ello, además de dar traslado a las personas interesadas de cuanta información hemos considerado de interés en relación con la cuestión concreta que nos planteaban, continuamos informando que son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y [Kontsumobide](#), las encargadas de tramitar las quejas de estas características y de que, por imperativo legal, en el momento actual, nuestra capacidad de intervención se limita a analizar la adecuación de sus actuaciones al ordenamiento jurídico.

Respecto a las quejas tramitadas, como en años anteriores, han tenido por objeto, fundamentalmente, la disconformidad de las personas interesadas con el procedimiento y el archivo de las que en materia de consumo y turismo se promueven ante el Gobierno Vasco, al no constatarse la existencia de una infracción administrativa.

Por otra parte, hemos de referirnos a las cuestiones planteadas por la Confederación de Asociaciones de Comerciantes, Hosteleros y Empresas de Servicios de Euskadi ([Euskaldendak](#)). Al respecto, hemos de señalar que en la reunión que el Ararteko mantuvo con dicha Asociación pudo conocer de primera mano las preocupaciones del colectivo ante la posibilidad de que se produzca en nuestra CAV la modificación del régimen regulador de los horarios comerciales, que viene provocada por la aprobación del [Real Decreto 20/2012, de 13 de julio](#), de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, y que obligaría al Gobierno Vasco a permitir la apertura del comercio los domingos, lo cual generaría, en opinión de Euskaldendak, un perjuicio grave para el comercio minorista.

Asimismo, denuncian el incumplimiento que actualmente se viene produciendo en distintas localidades de la normativa vigente relativa a la apertura de los establecimientos comerciales en domingo. En este sentido, la citada asociación señala que conforme prevé el [Decreto 33/2005, de 22 de febrero](#), de horarios comerciales de la CAE, los establecimientos de venta al por menor que cuenten con una superficie de venta al público superior a 400 metros cuadrados, pueden desarrollar su actividad comercial un máximo de domingos y festivos que no supere los 8 días, del total anual de domingos y festivos establecidos en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

No obstante, Euskaldendak informa que son muchos los comercios que abren los domingos que no cumplen con dichos requisitos. Por este motivo, señalan que se han dirigido al

[Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco](#) solicitando que se controle el cumplimiento de la normativa vigente, siendo informados de que no está previsto que el cuerpo de inspectores intervenga los domingos. Ello significa que se hace recaer la responsabilidad del cumplimiento de la norma en los y las comerciantes y en la ciudadanía a través de la presentación de las correspondientes denuncias.

Entre las observaciones formuladas por la asociación también están aquellas referidas a las dificultades que en la actualidad se encuentran los y las comerciantes debido a la grave crisis económica que estamos padeciendo, y que, pese al descenso brusco que han experimentado en sus ingresos, se les deniega, al tratarse de autónomos, el acceso a las prestaciones previstas por Lanbide.

Al cierre de este informe, todas estas cuestiones están siendo tratadas con las administraciones concernidas.

Por otra parte, hemos de referirnos a la queja que un artesano nos trasladó en el que planteaba las dificultades para tomar parte en igualdad de condiciones en los procesos de adjudicación de puestos de venta en las ferias y mercados ocasionales que se desarrollan en varios municipios de Bizkaia. El reclamante había solicitado en esos ayuntamientos que tuvieran en consideración su petición de participar en esas ferias como artesano. El reclamante, además, exponía que no había recibido una respuesta al respecto ni había podido optar a un puesto de venta y tampoco había conocido los requisitos para participar.

En el análisis que realizamos sobre la cuestión, constatamos que la intervención municipal en la organización de mercados ocasionales requiere el cumplimiento de las previsiones recogidas en la [Ley 7/1996, de 15 de enero](#), de Ordenación del Comercio Minorista y el posterior [Real Decreto 199/2010, de 26 de febrero](#), por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria. Dentro de esas medidas de control que deben ejercitar los ayuntamientos está la de garantizar que el procedimiento para el otorgamiento de la autorización sea público y su tramitación se desarrolle conforme a criterios de acceso y participación claros, sencillos, objetivos y predecibles. La selección de los puestos de venta debe respetar los principios de publicidad, transparencia y concurrencia competitiva sin que quepa establecer requisitos que resulten innecesarios, desproporcionados o discriminatorios. Dentro de esas restricciones de acceso la [Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo](#), de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, menciona la prohibición de exigir la inscripción previa durante un periodo de tiempo en registros administrativos.

En todo caso, los ayuntamientos deben facilitar y fomentar la difusión de toda la información relativa a los requisitos

de acceso y participación en los mercados y ferias que se desarrollen en el espacio público municipal. En esos términos hemos dirigido varias resoluciones que mencionamos a continuación para que los ayuntamientos adecuen sus ordenanzas reguladoras de la venta ambulante a los criterios de acceso y al procedimiento para la adjudicación de los puestos en las ferias ocasionales y mercados municipales de venta ambulante derivados de la legislación comunitaria y su posterior transposición:

[Resolución del Ararteko de 15 de abril de 2014](#), por la que se sugiere al Ayuntamiento de Mungia que determine los criterios de acceso y el procedimiento para la adjudicación de los puestos de venta en las ferias y mercados ocasionales que se desarrollan en el municipio.

[Resolución del Ararteko de 7 de abril de 2014](#), por la que se sugiere al Ayuntamiento de Berango que determine los criterios de acceso y el procedimiento para la adjudicación de los puestos de venta en las ferias y mercados ocasionales que se desarrollan en el municipio.

[Resolución del Ararteko de 15 de abril de 2014](#), por la que se sugiere al Ayuntamiento de Gernika-Lumo que determine los criterios de acceso y el procedimiento para la adjudicación de los puestos de venta en las ferias y mercados ocasionales que se desarrollan en el municipio.

2.3. Entidades financieras y aseguradoras

Las y los ciudadanos de esta Comunidad Autónoma suelen someter a nuestra consideración los problemas que les surge en sus relaciones con las entidades financieras y las compañías aseguradoras, en particular, el cobro de comisiones bien por descubierto o por prestación de servicios, el mantenimiento de cláusulas suelo en los contratos de préstamo hipotecario suscritos, etc.

Propiamente, esta no es un área de intervención de la institución del Ararteko, ya que el control de la actuación de las entidades financieras y de crédito escapa al ámbito competencial atribuido a esta institución por la [Ley 3/1985, de 27 de febrero](#), por la que se crea y regula la institución del Ararteko; a pesar de ello, tratamos de orientar a estas personas y encaminarlas, para que puedan plantear ante los órganos competentes sus reclamaciones y quejas.

Las Oficinas Municipales de información al consumidor (OMIC) y [Kontsumobide](#) suelen orientar a las personas afectadas de cuáles son sus derechos y obligaciones como personas consumidoras y usuarias de este tipo de servicios.

En todo caso, se ha de tener presente que las entidades bancarias disponen de un servicio de reclamación interno que culmina en el [Servicio de Reclamación del Banco de España](#), que

supervisa las quejas de las y los usuarios que tienen su origen en el funcionamiento de las entidades bancarias. A este servicio le corresponde velar para que no se produzcan actuaciones abusivas y para que en todo momento se cumpla la legalidad vigente en materia bancaria.

A su vez, la [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad](#) ha establecido un mecanismo de resolución de conflictos en materias relacionadas con contratos de seguros y planes de pensiones. Se trata de un procedimiento extrajudicial (por tanto al margen de las instancias judiciales) y gratuito. Ahora bien, no aborda todas las problemáticas que pueden surgir en el ámbito del seguro, por lo que es conveniente consultar la información que este servicio ofrece.

No obstante, se ha de tener presente que el [Departamento de Hacienda y Finanzas del Gobierno Vasco](#) tiene reconocidas algunas facultades de fiscalización sobre las EPSV.

Estas resoluciones en la medida en que provienen de un órgano de la CAV sí son susceptibles de análisis por el Ararteko. Así, preocupa a la ciudadanía que en este momento de crisis no se puedan rescatar los derechos acumulados en las EPSV. La [Ley 5/2012, de 23 de febrero](#), sobre Entidades de Previsión Social Voluntaria habilita el rescate de las EPSV, en los casos de desempleo de larga duración, pero no abre la posibilidad de rescate en los supuestos que esta contingencia no se encuentra expresamente prevista en los estatutos que regulan la concreta EPSV afectada.

En febrero de 2014, finalmente, se ha aprobado la esperada [Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo](#) sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) nº 1093/2010. Esta directiva establece un marco común para la regulación en los Estados miembros de los contratos de créditos al consumo, garantizados mediante hipoteca u otro tipo de garantía, cuando afectan a bienes inmuebles de uso residencial.

La [Sentencia 97/2014, de 12 de junio de 2014](#), del Tribunal Constitucional (TC), declaró la inconstitucionalidad y nulidad, entre otros, del artículo 23.l.a) de la Ley 5/2012, de 23 de febrero, sobre Entidades de Previsión Social Voluntaria. Este precepto habilitaba el rescate de los derechos económicos acumulados siempre que la primera aportación tuviese una antigüedad mínima de 10 años.

Con fecha [4 de julio de 2014](#), el [viceconsejero de Hacienda y Política Financiera dictó una resolución](#) con los criterios interpretativos para la aplicación de la sentencia del TC. Con el fin de garantizar la seguridad jurídica, el principio de conservación de los actos y la confianza y la buena fe de

quienes realizaron sus aportaciones con anterioridad a la publicación de esta sentencia, se ha intentado preservar sus derechos y se ha limitado la posibilidad del rescate, por esta contingencia, a las aportaciones realizadas, una vez hecha pública la resolución del TC.

3. Contexto normativo y social

3.1. Como novedad reseñable que se ha producido en el presente ejercicio a nivel autonómico en esta materia cabe destacar el [Decreto 142/2014, de 1 de julio](#), de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias

Este Decreto, deroga el anterior Decreto 5/1997, de 14 de enero, que regulaba un único modelo de hoja de reclamaciones y el procedimiento para tramitar las reclamaciones recogidas en las mismas. Este nuevo Decreto trata de mejorar el procedimiento en la tramitación administrativa de las reclamaciones, atendiendo a todo tipo de denuncia cursada a través de una hoja de reclamaciones o de cualquier otra manera admitida legalmente, incluyendo la tramitación electrónica de reclamaciones.

Por otra parte, el Decreto 142/2014 exceptúa a los centros de enseñanzas regladas de la obligación de disponer de Hojas de Reclamaciones, quedando sujetos a la normativa reguladora del derecho a la educación. También excluye a las personas profesionales liberales cuando la colegiación previa a un Colegio Profesional sea requisito para el ejercicio de su actividad, dado que dichos Colegios deben disponer de sus propias ventanillas de atención de las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias conforme a su regulación.

No obstante, incorpora a las actividades recreativas y espectáculos públicos a la obligación de disponer las Hojas de Reclamaciones de Consumo.

El artículo 2 del Decreto introduce la figura de la queja, definiéndola en los siguientes términos: *“la manifestación efectuada por una persona consumidora o usuaria que considera insatisfactorio el bien consumido o el servicio prestado dirigida a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando su disconformidad sin ninguna otra pretensión.”* Se contempla la posibilidad de manifestar una disconformidad hacia una conducta o actuación que, conforme establece el artículo 12, será comunicada a la persona o entidad contra la que se dirija y, en su caso, al órgano competente de la supervisión del sector de que se trate en función de la materia.

Tal como se informa en la exposición de motivos del Decreto, se justifica su aprobación con la finalidad de potenciar

la protección de las personas consumidoras y subsanar las deficiencias que se han detectado mediante la experiencia acumulada, tratando con todo ello de establecer mecanismos más ágiles de solución a los conflictos o controversias que se suscitan en materia de Consumo.

3.2. Por otro lado, en el ámbito estatal, en marzo de 2014 se aprobó la [Ley 3/2014, de 27 de marzo](#), por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La nueva norma se dicta con la finalidad de transponer al derecho interno la [Directiva 2011/83/UE](#). Esta directiva ha otorgado un nuevo impulso a la protección de los consumidores y usuarios europeos y ha reforzado la seguridad jurídica, tanto de los consumidores y usuarios como de los empresarios, eliminando disparidades existentes en la legislación europea de los contratos de consumo. Asimismo, la Ley 3/2014 procede a dar cumplimiento a la [sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea \(TJUE\) de 14 de junio de 2012, en el asunto C-618 Banco Español de Crédito](#), y reconoce que *“Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas. A estos efectos, el Juez, previa audiencia de las partes, declarará la nulidad de las cláusulas abusivas incluidas en el contrato, el cual, no obstante, seguirá siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas.”*

Por último, el TJUE en su [sentencia de 17 de julio de 2014, asunto C-169/14](#), ha vuelto a poner de manifiesto que se opone al sistema de protección de los derechos de los consumidores y usuarios que ha diseñado el ordenamiento jurídico comunitario un sistema de procedimientos de ejecución hipotecaria que no permite que el juez nacional pueda suspenderlos y que limita sus posibilidades de intervención a que ese juez, en su resolución final, sólo pueda acordar una indemnización por el perjuicio sufrido por el consumidor. Asimismo, esta resolución señala que resulta contrario al sistema de garantías comunitario que el procedimiento de ejecución no permita recurrir al ejecutado el auto de la resolución de la ejecución hipotecaria, cuando la facultad de recurrir sí se reconoce al ejecutante.

3.3. Por otro lado, hemos de señalar que en febrero de 2014, finalmente, se ha aprobado la esperada [Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo](#) sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010. Esta directiva establece un marco común para la regulación en los Estados miembros de los contratos de créditos al consumo, garantizados mediante hipoteca u otro tipo de garantía, cuando afectan a bienes inmuebles de uso residencial.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Propiamente, esta no es un área de intervención de la institución del Ararteko, ya que el control de la actuación de las entidades financieras y de crédito escapa al ámbito competencial atribuido a esta institución por la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko, a pesar de ello, tratamos de orientar a estas personas y encaminarlas, para que puedan plantear ante los órganos competentes sus reclamaciones y quejas.

1. Con carácter general cabe significar que las quejas que se han trabajado en esta área representan un número reducido, si bien resultan entre todas ellas destacables las que plantean las personas usuarias de servicios que podemos considerar como esenciales, tales como los referidos al suministro de gas y de electricidad o los servicios de telefonía. Si bien estos servicios los prestan empresas privadas, las administraciones públicas están obligadas a la realización de las preceptivas labores de control sobre la prestación de los servicios de interés general.

En este sentido, podemos señalar que en la mayoría de los casos planteados informamos del marco normativo relativo al asunto que se plantea y de las instancias a las que pueden acudir en defensa de sus derechos.

2. También es frecuente que las y los ciudadanos de esta Comunidad Autónoma sometan a nuestra consideración los problemas que les surgen en sus relaciones con las entidades económicas y financieras.

El actual contexto de crisis económica y financiera se ha visto reflejado en el contenido de las consultas que nos plantea la ciudadanía. Preocupa a la ciudadanía que una entidad bancaria incremente o cobre el importe de una comisión por la prestación de un servicio que hasta el momento ofrecía de manera gratuita; también produce enfado que se vendan a personas mayores productos financieros que no se adecuan a las características de inversión que demanda una persona de edad avanzada o también que no se pueda rescatar un plan de pensiones en estos momentos.

CAPÍTULO II

9

PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. El área en cifras

La institución del Ararteko ha recibido 422 quejas en el área de personal al servicio de las administraciones públicas. Esta cifra representa 19,16% del total de las quejas recibidas a lo largo de este año 2014.

Las administraciones afectadas por estas quejas han sido:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 67
- Administración local 14
- Administración foral 9
- UPV/EHU 2

Atendiendo a su contenido, las quejas han estado relacionadas con las siguientes subáreas:

- Valoración de puestos de trabajo 194
- Sustituciones..... 103
- Procedimientos de selección para el acceso a la función pública 75
- Otros aspectos..... 9
- Vacaciones, licencias y permisos..... 9
- Provisión de puestos..... 8
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 7
- Retribuciones 6
- Derechos ciudadanos 3
- Incompatibilidades..... 2
- Situaciones administrativas 2
- Acoso laboral 1
- Formación 1
- Régimen disciplinario 1
- Relación de puestos de trabajo 1

En lo que respecta al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, esto es, tanto de las recibidas como de las acumuladas a éstas por estar pendientes de resolución, cabe destacar que su situación, al abordar la redacción del presente informe, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Aseoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
180	66	114	30	47	-	37

A la vista de estos datos, resulta evidente el notable aumento de quejas que se ha producido en esta área de personal al servicio de las administraciones públicas. Se ha incrementado en más de tres veces el número de quejas habitualmente registradas en años anteriores. No obstante, muchas de ellas han estado referidas a procesos administrativos de concurrencia masiva con un importante número de afectados. Ello ha permitido la acumulación de las quejas y su sustanciación a través de expedientes colectivos.

En general, las administraciones afectadas por las quejas se han mostrado receptivas y han prestado la necesaria colaboración a esta institución. Una vez más, sin embargo, debemos destacar la actitud renuente de Osakidetza-SVS que nos ha dificultado tramitar con la diligencia debida algunas de las quejas presentadas. Así ha ocurrido, por ejemplo, con las quejas referidas a la convocatoria de evaluación y desarrollo profesional a las que haremos mención específica en el apartado que sigue. Del mismo modo, debemos reprochar esta misma actitud a los responsables del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales en las quejas promovidas en relación con las iniciativas referidas a la propuesta de relación de puestos de trabajo de Lanbide y a la modificación de centros de destino de los puestos de trabajo adscritos al mismo.

2. Quejas destacadas

2.1. Procedimientos de selección para el acceso a la función pública

2.1.1. Límites de edad existentes para tomar parte en los procesos selectivos de ingreso en las escalas y categorías de los cuerpos que integran la Policía del País Vasco

La convocatoria anunciada para el ingreso a la categoría de Agente de la Escala Básica de la Ertzaintza (24ª Promoción) ha dado lugar a la presentación de un elevado número de quejas de ciudadanos que, estando interesados en poder tomar parte en procesos selectivos de ingreso en los distintos cuerpos que integran la Policía del País Vasco, consideran que debe procederse a la supresión de los límites de edad existentes en la actualidad.

La recepción de estas quejas nos ha llevado a realizar una intervención ante el Departamento de Seguridad cuyos detalles pueden conocerse con la lectura de la [Resolución del Ararteko, de 3 de abril de 2014](#).

Como resultado de esta intervención, esta institución ha entendido que, en estos momentos, las explicaciones facilitadas nos sitúan ante una justificación objetiva y razonable, que en una ocasión precedente ha contado además con el pronunciamiento favorable del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco que no ha considerado contrario al principio de igualdad el límite máximo de edad establecido para acceder a la categoría de agente. No obstante esto anterior no es óbice para que en un futuro nuevos pronunciamientos judiciales puedan llegar a establecer un criterio jurisprudencial distinto que obligue a reconsiderar las limitaciones de edad actualmente existentes para tomar parte en los procesos selectivos de ingreso en las escalas y categorías de los cuerpos que integran la Policía del País Vasco.

2.1.2. Procedimiento selectivo para el ingreso en la categoría de Agente de la escala básica de la Ertzaintza: corrección prueba psicotécnica

Precisamente, en el marco de este procedimiento selectivo para el ingreso en la categoría de Agente de la escala básica de la Ertzaintza varias personas han mostrado su disconformidad con un acuerdo del Tribunal Calificador.

El acuerdo hacía pública la plantilla de corrección, los umbrales de puntuación mínima necesarios y los resultados provisionales obtenidos en la prueba psicotécnica de carácter obligatorio y eliminatorio, que constaba de cuatro ejercicios dirigidos a evaluar diferentes aptitudes de los aspirantes (razonamiento, aptitudes verbales, aptitudes espaciales e interpretación de datos). El tribunal había acordado fijar unos umbrales de superación diferentes en cada uno de los ejercicios.

En su queja, los reclamantes han mantenido que esta decisión, además de infringir las bases de la convocatoria, es contraria a los principios de igualdad, mérito y capacidad que han de regir los procesos de acceso al empleo público. Además, han considerado que el umbral de superación debería haber sido idéntico en los cuatro ejercicios de la prueba porque el criterio adoptado por el tribunal -a su juicio, carente de objetividad-, ha beneficiado a unos y perjudicado a otros. Por último, han defendido que esta decisión, efectuada con posterioridad a la realización de los ejercicios, vulnera la obligación de que las actuaciones del tribunal sean transparentes porque la fijación de tales umbrales debería haberse dado a conocer con anterioridad a la realización de los ejercicios, no en el momento en el que se hicieron públicos sus resultados.

Pues bien, analizada la información enviada por el Departamento de Seguridad así como la jurisprudencia pertinente, hemos llegado a la conclusión de que el tribunal ha adoptado una decisión para la que estaba facultado por las propias bases de la convocatoria. También hemos consideramos

que no ha sido arbitraria porque contaba con la habitación suficiente y que ha sido tomada objetiva y razonadamente, a la vista de la media de los resultados obtenidos por los aspirantes en cada uno de los ejercicios, obviamente, sin conocer su identidad, y con el fin de que los aprobaran el mayor número de personas. Y hemos entendido en definitiva que su adopción ha conducido al resultado previsto en las bases de la convocatoria, es decir, a que sólo superaran la prueba aquéllos que hubieran obtenido una puntuación mínima de 15 puntos en cada uno de los cuatro ejercicios y una puntuación mínima de 60 puntos en el sumatorio de los cuatro.

A juicio de esta institución, el criterio dispuesto tampoco implica una falta de respeto a la prevalencia de la capacidad técnica de los aspirantes en el acceso al empleo público, objetivo que persigue el ordenamiento jurídico con la combinación de los principios de igualdad, mérito y capacidad. Los criterios de corrección establecidos por el tribunal calificador, aunque distintos para cada uno de los ejercicios, han sido adoptados dentro del marco previsto por las bases de la convocatoria y se han aplicado por igual a todos los participantes. Además, las respuestas acertadas en cada uno de los ejercicios han tenido idéntico valor para todos y cada uno de los aspirantes. Por todo ello, esta institución no ha encontrado motivos para cuestionar la decisión del tribunal de fijar diferentes umbrales de superación en cada uno de los ejercicios.

2.2. Retribuciones

2.2.1. Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián: adecuación del complemento específico de los puestos de trabajo con complemento de dedicación especial

Un grupo de empleados al servicio del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián han acudido en queja ante esta institución con motivo de los acuerdos adoptados por la Junta de Gobierno Local (JGL) con respecto a la adecuación del complemento específico de los puestos de trabajo con complemento de dedicación especial, así como con respecto a la valoración de puestos y consiguiente modificación de la relación de puestos de trabajo en lo relativo a los requerimientos de disponibilidad y dedicación de determinados puestos de trabajo.

La intervención de esta institución ha quedado reflejada en la [Resolución del Ararteko, de 14 de febrero de 2014](#) por la que se ha recomendado al Ayuntamiento que revisara tales decisiones.

Tal y como se explica en esta resolución, se trata de adecuaciones pendientes tras la entrada en vigor de la [Ley 6/1989, de 6 de julio](#), de Función Pública Vasca (LFPV) y que han sido objeto de una regulación completa por parte del [Acuerdo Regulator](#)

de las Condiciones de Empleo del Personal del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, inicialmente aprobado para el año 2010 y modificado posteriormente en 2012.

La reacción que suscitó nuestra inicial intervención y que se concretó en un acuerdo de la JGL que decidió adecuar el complemento específico de los puestos de trabajo con complementos de dedicación especial con porcentajes superiores al 25% establecido como máximo en el Acuerdo Regulador, con el reconocimiento del derecho al percibo de un complemento personal por posibles diferencias en aplicación del artículo 74 del mismo Acuerdo, no evitó que esta institución continuase con su intervención, hasta el dictado de la recomendación señalada, al estimar fundamentadas las alegaciones presentadas en torno a estos acuerdos.

No obstante, el hecho de que algunos interesados decidieran interponer recursos ante los tribunales de justicia, nos obligó a tener presente la obligación legal de suspensión que se establece en el artículo 13.1 de nuestra Ley constitutiva.

2.2.2. Trienios

Dos interesadas que habían prestado sus servicios como funcionarias interinas en la Administración de Justicia, en periodos de tiempo interrumpidos, nos informaron de que a pesar de que ya habían cobrado los trienios generados a partir de la entrada en vigor del Estatuto Básico del Empleado Público, habían solicitado el abono de los generados con anterioridad a la entrada en vigor de tal norma y no habían obtenido una respuesta a su petición.

El Estatuto Básico del Empleado Público aprobado en 2007 supuso el reconocimiento a los funcionarios interinos del derecho a la percepción de los trienios, disponiendo tal reconocimiento para el futuro, sin eficacia retroactiva al tiempo anterior a su entrada en vigor, pero, posteriormente, el Tribunal Supremo rechaza este criterio y estima el efecto retroactivo del cobro de tales trienios más allá de este plazo temporal.

Por ello, solicitamos la colaboración del máximo responsable del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco y, en respuesta a nuestra petición, nos remitió un informe, en el que, en síntesis, se señalaba que el asunto planteado por las interesadas ya se resolvió, en base al argumento de la irretroactividad de la norma aplicable, con ocasión de su primera solicitud de abono, efectuada por ellas en el año 2009.

Como desconocíamos las causas por las cuales en el mes de junio del mismo año, finalmente, fueron abonadas las cantidades en concepto de antigüedad a las que nos hemos referido (las generadas con anterioridad a la entrada en vigor del Estatuto Básico del Empleado Público) a las personas

funcionarias interinas en activo y no a las que habían dejado de estarlo, nos interesamos por los motivos por los cuales había operado la irretroactividad solo para estas últimas, habiendo tenido entrada en esta institución un nuevo informe en el que la Administración se comprometía a proceder al análisis de las solicitudes remitidas por las personas que habían acudido a esta institución y por todas aquellas que se encontraban en sus mismas circunstancias, con el fin llevar a cabo las actuaciones necesarias en orden al abono de las cantidades solicitadas.

2.3. Valoración de puestos de trabajo

Han sido muy numerosas las quejas recibidas en torno a las convocatorias de reconocimiento de desarrollo profesional anunciadas por Osakidetza-SVS.

En una primera intervención, los responsables sanitarios nos explicaron en detalle la preparación y situación de estas convocatorias y de cómo se llegó a la conclusión de la necesidad de aplicar la suspensión establecida en el artículo 19.11 de la Ley 6/2011, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la CAE para el ejercicio 2012 (efectiva desde el 1 de enero de 2012), en relación con los actos concretos de estas convocatorias, mediante una resolución expresa de la Dirección General. De hecho, entre la documentación remitida incluyeron una copia de la Resolución nº 588/2014, de 8 de mayo, por la que se acuerda la suspensión de las convocatorias ordinaria y extraordinaria de desarrollo profesional convocadas por las Resoluciones 1930/2011 y 1931/2011, de 29 de diciembre, así como la suspensión de nuevos reconocimientos de niveles de desarrollo profesional.

Al analizar esta información y más en concreto la decisión de suspensión acordada mediante esta resolución, esta institución reparó en las sentencias que han sido dictadas con ocasión de los recursos contencioso administrativos que han sido promovidos con motivo de esta suspensión de las normas reguladoras de la carrera y desarrollo profesional en otros Servicios de salud, las cuales han venido a señalar que dicha suspensión afecta únicamente al derecho a percibir las retribuciones de la carrera profesional durante el periodo de su vigencia pero sin limitar el acceso a la progresión profesional aunque no corresponda el devengo económico.

Por ello, desde esta institución hemos requerido a los responsables sanitarios para que nos informaran si en los recursos administrativos que han podido ser planteados en oposición a la Resolución nº 588/2014, de 8 de mayo, se ha suscitado esta cuestión relativa al alcance que puede tener la suspensión, aun cuando con todo, hemos entendido que se trata de un aspecto que no puede pasar desapercibido y que el Ente necesariamente debería abordar en el momento de resolver los recursos formulados.

Seguimos pendientes de poder conocer y contrastar la información solicitada.

2.4. Sustituciones

2.4.1. Agentes interinos de la Guardia Municipal del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

Varios candidatos interesados en prestar servicios como agentes interinos de la Guardia Municipal del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián han cuestionado que este consistorio, en los últimos llamamientos, parece ignorar el orden de prelación de las candidaturas integradas en la lista de contratación resultado de la OPE celebrada en el año 2009, haciendo primar, de forma discriminatoria, el llamamiento de candidaturas que tengan acreditado el perfil lingüístico 2 de euskera (PL2).

Concretamente, las diferencias surgen cuando las exigencias de capacitación lingüística se plantean para el nombramiento de funcionarios interinos a los que se encomienda la ejecución de programas de carácter temporal o deben hacer frente a situaciones de exceso o acumulación de tareas. En estos casos, en los que no hay una referencia inmediata en la RPT, las exigencias de capacitación lingüística que se están requiriendo a los eventuales candidatos interesados en proveer necesidades temporales de agentes de la Guardia Municipal son consecuencia del Plan de Normalización del Uso del Euskera que ha sido elaborado por el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián siguiendo las previsiones del [Decreto 86/1997, de 15 de abril](#), por el que se regula el proceso de normalización del uso en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En efecto, el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián se ha comprometido a que en todos los servicios y actividades organizados por el Ayuntamiento se garantice que el euskera y el castellano sean lenguas de servicio en las relaciones con la ciudadanía. Ello explica que el Ayuntamiento se haya propuesto superar el índice de obligado cumplimiento fijado como mínimo en el artículo 11 del Decreto 86/1997 y haya decidido el establecimiento de unidades administrativas de atención al público, de carácter social y de carácter general bilingües, con la asignación de fechas de preceptividad a la mayoría de los puestos de carácter social como es el caso de la Guardia Municipal. Este último objetivo explica a su vez que, a tales efectos, el propio Plan haya dispuesto la asignación de fechas de preceptividad vencidas, entre otras, a las contrataciones motivadas por programas específicos o por acumulación de tareas, como es el caso que motiva la queja.

Siendo así, esta institución ha entendido que la capacitación lingüística que es exigida por el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián para el acceso a necesidades temporales de agentes a la Guardia Municipal que se corresponden con programas de carácter temporal o están motivadas por el exceso o acumulación de tareas, además de ser conforme con los principios de mérito y capacidad, resulta razonable y guarda la debida proporcionalidad con los objetivos de normalización lingüística que han sido dispuestos en el [Plan de Normalización del Uso del Euskera del 5º periodo de planificación \(2013-2017\)](#) sin que por tanto tales exigencias deban ser tachadas de discriminatorias.

2.4.2. Osakidetza-SVS

Muchos interesados se han dirigido a esta institución mostrando su disconformidad con la modificación del [Acuerdo regulador de elaboración y gestión de las listas de contratación temporal](#).

El Acuerdo vigente establece que tienen prioridad en los llamamientos al empleo público temporal las personas que han aprobado la fase de oposición de los procesos selectivos de los que se derivan sobre aquéllas que no lo han hecho. Las personas que promueven las quejas mantienen haber tenido acceso a un borrador de un nuevo Acuerdo en el que no se contemplaba tal prioridad.

Los interesados expresan su disconformidad con esta posible decisión porque implicaría que aspirantes que no han aprobado los procesos selectivos pero que han trabajado durante largos periodos de tiempo en Osakidetza y que tienen conocimientos de euskera pueden desplazar a los que con mucho esfuerzo y dedicación sí los han aprobado. En todo caso, piensan que deberían haber sido informados y advertidos antes del cambio de criterio, en concreto, en el momento en el que se convocaron los referidos procesos selectivos.

También en este caso, al cerrar la elaboración del presente informe, la Administración sanitaria no ha respondido a nuestra solicitud de colaboración. Ello nos conduce a pensar que aún no ha adoptado la decisión que constituye el objeto de la queja.

2.5. Situaciones administrativas

Un ciudadano nos ha mostrado su disconformidad con el Acuerdo adoptado por el Pleno del Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi (CSCE/EKGK), por el que se le denegaba el reingreso al servicio activo desde la situación de excedencia voluntaria en la que se encontraba y se declaraba extinguida su relación laboral con la entidad.

Desde esta institución iniciamos la correspondiente actuación, requiriendo la colaboración del responsable del Consejo con el envío de un escrito en el que se realizaban ciertas

reflexiones sobre el asunto y en el que nos interesábamos por los motivos de la decisión citada.

Finalmente, no hemos podido pronunciarnos sobre el fondo del asunto porque el reclamante nos trasladó su intención de acudir a los tribunales para hacer valer sus derechos. Pero con todo, nuestra intervención ha dado lugar a que el organismo ofreciera una explicación detallada de los motivos que condujeron a la adopción de las decisiones cuestionadas, explicación que hemos dado a conocer al promotor de la queja.

2.6. Funcionamiento de la administración y procedimiento administrativo

Los delegados de la Sección Sindical de LAB en la Diputación Foral de Bizkaia (DFB, en adelante) han presentado una queja ante esta institución debido a la negativa de la Diputación a facilitarles el acceso, a través de una clave, a los datos de las ofertas públicas de empleo (OPE) que se publican en la página web institucional.

Los cambios que han sido introducidos por la DFB con respecto a los datos de las ofertas públicas de empleo que se publican en la página web institucional lo han sido con el propósito de procurar una gestión de los procesos selectivos de acceso lo más acorde posible con las garantías que exige el tratamiento de datos personales. A este respecto, es conocido que lo recomendado es que la publicación de actos administrativos de trámite referentes a procedimientos de concurrencia competitiva en Boletines o Diarios Oficiales en Internet o en sitios webs institucionales sea sustituida por la utilización de un espacio privado, con acceso restringido, en los sitios web institucionales.

La DFB, al llevar a la práctica esta recomendación, ha entendido que el acceso a la información referida a los actos de trámite de los procesos selectivos por ella convocados debe quedar limitado a los aspirantes participantes en dichos procesos, si bien, posteriormente, ha permitido también el acceso a esta información a los miembros integrantes de los tribunales al reconocerles un interés legítimo en el desarrollo del proceso selectivo. Por el contrario, la Diputación ha denegado este acceso a los delegados sindicales.

Esta institución considera que la negativa de la DFB a facilitar el acceso a la información relativa a los actos de trámite de los procesos selectivos que son publicados en la página web institucional está debidamente fundamentada, sin que esta negativa a facilitar el acceso a la información solicitada por los delegados sindicales suponga una vulneración del derecho a la información sindical y, por ende, del derecho de libertad sindical.

3. Contexto normativo y social

Este año 2014 estamos asistiendo a la tramitación del [ante-proyecto de Ley de Empleo Público Vasco](#).

Conforme se explica en su exposición de motivos, se trata de un proyecto que entronca con el largo proceso de racionalización y modernización de la función pública iniciado hace más de dos décadas pero que incorpora cambios sustantivos consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público así como de los cambios que también se han producido en el entorno de las administraciones públicas durante estas dos últimas décadas.

Al tiempo de cerrar la elaboración de este informe, sus promotores han hecho público su compromiso de incorporar al proyecto las alegaciones formuladas por la representación sindical con el fin de que el proyecto llegue a su tramitación en sede parlamentaria con un mínimo grado de consenso habida cuenta del importante número de personas empleadas al servicio de las distintas administraciones públicas vascas a las que afectará la futura ley.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. Las quejas tramitadas en el área de personal al servicio de las administraciones públicas han experimentado un notable incremento debido a la presentación de quejas referidas a procesos administrativos de concurrencia masiva con un importante número de afectados. Ello ha permitido la acumulación de las quejas y su sustanciación a través de expedientes colectivos.

4.2. En general, las administraciones afectadas por estas quejas han cumplido con su deber de colaboración con el Ararteko. No obstante, seguimos encontrando trabas por parte de Osakidetza que continua demorando, sin justificación aparente, la remisión de la información solicitada por esta institución, lo que nos impide la tramitación adecuada de las quejas presentadas en este ámbito. Lo mismo ha ocurrido con los responsables del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales.

4.3. Como viene siendo habitual, los procedimientos selectivos de acceso a la función pública han sido motivo, un año más, de un importante número de quejas.

En esta ocasión, uno de los aspectos controvertidos ha estado referido a los límites de edad existentes para tomar

parte en los procesos selectivos de ingreso en las escalas y categorías de los cuerpos que integran la Policía del País Vasco.

La convocatoria anunciada por el Departamento de Seguridad para el ingreso a la categoría de Agente de la Escala Básica de la Ertzaintza (24ª Promoción) está en estos momentos recurrida ante el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. Debemos estar pendientes por tanto del próximo pronunciamiento de este Tribunal que cuenta con el precedente que supuso la sentencia número 627/2008, de 6 de octubre (JUR\2009\3597).

En cualquier caso, creemos obligado hacer referencia a la reciente [sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 13 de noviembre de 2014](#), que, al decidir sobre una cuestión prejudicial promovida en relación con una ley autonómica que fija en 30 años la edad máxima para acceder a plazas de agente de Policía Local, ha entendido que la diferencia de trato resultante de dicha disposición es contraria a la [Directiva 2000\78\CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000](#), relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, por las consecuencias que a buen seguro se han de seguir a partir de la misma.

4.4. También han sido varias las voces que se han dejado sentir exigiendo la reanudación de las ofertas públicas de empleo largamente paralizadas a resultas de las medidas de contención del gasto público a las que nos hemos visto sometidos los últimos años.

La Administración general de la CAPV ha mostrado su intención de iniciar varios procesos selectivos en sectores relevantes como el educativo o el sanitario.

Por ello y aun a riesgo de resultar reiterativos, queremos insistir en la necesidad de extremar las cautelas para asegurar la máxima transparencia en la gestión de estos procesos y cuidar las garantías que asisten a los interesados que vayan a tomar parte en ellos.

Asimismo, debemos insistir en que debe seguir siendo una prioridad el tratar de asegurar una auténtica igualdad de oportunidades a la ciudadanía interesada en acceder a los empleos públicos, con el establecimiento de medidas de discriminación positiva en favor de colectivos con especiales dificultades como el de las personas con discapacidad.

4.5. En otro orden de cuestiones, este año hemos asistido a importantes procesos de adecuación o regularización de las estructuras administrativas de organismos tan relevantes para esta institución como es el caso de Lanbide. En efecto, en los últimos años, las quejas recibidas en esta institución en relación con los dispositivos de lucha contra la exclusión social han registrado un notable incremento y, además, la

mayoría de ellas han estado relacionadas con problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de Lanbide.

Lo cierto es que se trata de procesos estrechamente ligados a la potestad de autoorganización de la Administración que, con un claro carácter discrecional, atribuye a ésta la facultad de organizar los servicios en la forma más conveniente para su mayor eficacia sin trabas derivadas del mantenimiento de formas de organización que hayan podido mostrarse menos adecuadas. Pero ello, como ha destacado la jurisprudencia, no significa un apoderamiento libre o independiente que pueda amparar una eventual arbitrariedad. De ahí el empeño de esta institución en requerir la necesaria motivación de las decisiones adoptadas. Por otra parte, se trata también de procesos en los que se ha de observar y cuidar la garantía de la participación de la representación del personal.

Hasta ahora, nuestra intervención ha quedado referida a una versión de la propuesta de RPT de Lanbide, fechada en junio de 2014, y sobre la que nos hemos pronunciado partiendo del planteamiento realizado ante esta institución por el colectivo de empleados que en su momento fueron contratados a través del denominado Programa para la gestión y tramitación de la renta de garantía de ingresos (RGI).

No obstante, tenemos iniciadas otras intervenciones como la seguida a instancia de un colectivo de empleados al servicio de Lanbide provenientes del Servicio de Empleo Públicos Estatal (SEPE) sobre las que no hemos podido pronunciarlos debido a la falta de colaboración de los responsables del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales a los que nos hemos dirigido.

En estos momentos, debemos señalar que asistimos con preocupación al rechazo que con respecto a las propuestas avanzadas nos han hecho llegar de manera conjunta las principales organizaciones sindicales.

4.6. La demanda de una mayor transparencia se ha tratado de hacer valer por parte de representantes sindicales alegando una posible vulneración del derecho a la información sindical y, por ende, del derecho de libertad sindical. Sin embargo, desde esta institución nos hemos visto obligados a matizar dicha exigencia con la advertencia de que los datos de las ofertas públicas de empleo que se publican, con acceso restringido, en las páginas web institucionales lo son con el propósito de procurar una gestión de los procesos selectivos de acceso lo más acorde posible con las garantías que exige el tratamiento de datos personales.

CAPÍTULO II

10

PROTECCIÓN Y TENENCIA DE ANIMALES

1. El área en cifras

En el año 2014 se han recibido 7 quejas en el área de protección de animales, lo que supone el 0,32% del total de las quejas recibidas por la institución a lo largo de este ejercicio.

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
8	3	5	1	3	1	-

2. Quejas destacadas

En el presente ejercicio queremos subrayar que, en general, el contenido concreto de las quejas tramitadas en esta área hace referencia a la tenencia de los animales, a su bienestar tanto en los domicilios de los particulares, en los espacios públicos y, en especial, en los centros de recogida o de estancia de animales, conocidos como núcleos zoológicos.

Por una parte, tenemos que señalar que se han recibido en esta institución varios escritos de queja en los que se viene a denunciar los malos tratos que reciben los animales en el programa televisivo, llamado “El Conquistador del Fin del Mundo”, de EITB. En concreto, se denuncian las pruebas que se desarrollan en dicho programa y que consisten en la ingesta de animales vivos, así como una prueba en la que los participantes van arrancando a mordiscos partes del cuerpo de un animal que se presenta abierto en canal. También, en los referidos escritos se incide en el hecho de que el anuncio de dicho programa con los contenidos descritos se realice, reiteradamente, en horario protegido.

En respuesta a la petición formulada por esta institución, la Directora General de EITB nos informó que: “...El programa citado es un reality de pruebas extremas de supervivencia en situaciones de medioambientales muy adversas. Se valora para el resultado final, los comportamientos individuales como de equipo. Todos los concursantes se han presentado al casting con carácter voluntario y son conocedores de las características del programa.

El citado programa se emite fuera del horario protegido y está correctamente señalizado según las normas vigentes.

En alguna ocasión ha habido alguna autopromoción de programa con imágenes no adecuadas para el horario protegido y, analizada la incidencia, se han tomado medidas de carácter preventivo para evitar que ello se repita.

Por motivos de producción y puesta en escena el programa se grava en escenarios del Cono Sur de América y el período de grabación, en consecuencia, no coincide con el de emisión.

La última edición se sitúa en la selva amazónica, con presencia de nativos guaraníes. Determinadas pruebas del programa están inspiradas en los medios de vida y costumbres de esos guaraníes. No obstante, los semovientes que aporta Producción del programa provienen de granjas o comercios especializados.

Por todo lo expuesto, para lo que resta de programa tanto en la presente temporada como en sucesivas ediciones EITB confirma su compromiso de preservar el horario protegido, en los términos que establece la legislación vigente, y se trasladará a los responsables de la productora la necesidad de conciliar los distintos intereses.”

Ante la respuesta recibida, en la resolución conclusiva de los expedientes tramitados, desde esta institución se consideró necesario formular a EITB las siguientes observaciones:

1. A la vista de la información facilitada por EITB, podemos señalar que dicho Ente se ha comprometido a la adopción de las medidas precisas para preservar el horario protegido así como a trasladar a los responsables de la productora del programa cuestionado la necesidad de conciliar los distintos intereses.
2. A este respecto, queremos señalar que cada vez hay una mayor sensibilidad social que demanda mayores garantías de protección sobre los animales. En este sentido, el Ararteko considera que la realidad obliga a la necesidad de revisar los esquemas conceptuales sobre la utilización de los animales. Por ello, es evidente que la televisión pública debería tratar de fomentar, en todo caso, aquellos valores dirigidos a promover el respeto de cualquier forma de vida.

Por todo ello, sugeríamos a EITB que se ocupara de estudiar la posibilidad de implementar protocolos de actuación dirigidos a las productoras de programación que establezcan medidas de control que garanticen la no agresión y el bienestar de los animales.

Por otra parte, hemos de significar que un ciudadano denunciaba el impacto que produce la utilización de la pirotecnia en los animales. Nos informaba de la muerte de varios caballos como consecuencia del estruendo producido por la utilización de este tipo de explosivos.

Al respecto, venimos observando que en estos últimos años se ha incrementado el uso de este tipo de explosivos en la celebración de algunos eventos, teniendo especial incidencia con motivo de la entrada del nuevo año.

El [Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#) emitió el pasado 20 de diciembre 2013 un bando por el que se regulaba la utilización y lanzamiento de artificios pirotécnicos con ocasión de la celebración de la entrada del año nuevo. Se consideraba necesario compaginar dicha celebración con la seguridad de las personas, bienes y animales y con la exigencia de mantener la producción de ruidos en la vía pública dentro de los límites que exige la convivencia ciudadana. Así, se acordó tolerar la utilización y el lanzamiento en la vía pública de petardos, tracas, cohetes, etc. el 1 de enero de 2014, entre las 00.00 y las 00.15 y, requerir su utilización en zonas alejadas de hospitales, clínicas, residencias de tercera edad, gasolineras o cualquier depósito de combustible o gas, centros policiales o de emergencia, y de animales.

Si bien desconocemos la incidencia que la aplicación del citado Bando haya podido tener con el fin de aminorar las graves consecuencias que tal actividad pirotécnica causa, esta institución realizará un seguimiento suficiente con objeto de analizar las posibilidades de intervención y dirigir las a las Administraciones concernidas.

3. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

En el presente ejercicio las reclamaciones que cuestionan las condiciones o el trato dado a los animales han prevalecido sobre aquellas que versan sobre los conflictos generados en la convivencia entre las personas y los animales en distintos ámbitos.

Las condiciones de vida de los animales y el trato dado por las personas siempre han sido una preocupación constante y de importancia en nuestra sociedad y, lógicamente, en la labor desarrollada por esta institución. La conciencia social al respecto no es algo que sólo atañe a los colectivos más sensibilizados en la defensa de los animales, y vemos que también alcanza a un número cada vez más importante de ciudadanos y ciudadanas.

CAPÍTULO II

11

RÉGIMEN JURÍDICO, BIENES Y SERVICIOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 130 expedientes, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración local 106
- Administración foral 6
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 4

De acuerdo con su distribución por subáreas, su clasificación es la siguiente:

- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 43
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 35
- Servicios públicos locales..... 31
- Gestión del padrón municipal 11
- Otros aspectos..... 4
- Derechos ciudadanos 3
- Información y participación ciudadana..... 3

En lo que respecta al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, esto es, tanto de las recibidas como de las acumuladas a éstas por estar pendientes de resolución de otros ejercicios, cabe destacar que su situación, al abordar la redacción del presente informe, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
190	45	145	77	39	19	10

El bloque más significativo de las quejas tramitadas se refiere, un año más, a cuestiones de funcionamiento y régimen jurídico, destacando como hilo conductor del motivo genérico de las quejas el **silencio administrativo** y, en su caso, la insuficiente motivación de las respuestas que dan las administraciones públicas a las diversas demandas ciudadanas.

El año pasado destacábamos el volumen de las quejas recibidas sobre la problemática del empadronamiento y las trabas que tienen determinadas personas en obtener el alta en el **padrón de habitantes** del municipio donde residen. Este año debemos destacar que el número de quejas sobre este particular se han reducido a la mitad, lo que es una buena

noticia. Aun así, debemos seguir incidiendo en esta problemática en la que la exigencia de requisitos o formalismos que la Ley no prevé o retrasos en la tramitación para realizar las comprobaciones de la residencia efectiva impiden o dilatan en exceso la imprescindible inscripción en este registro como presupuesto necesario para el ejercicio de derechos sociales básicos.

Sobre el estado de tramitación de las quejas recibidas, resaltar que la mayoría de las recomendaciones que hemos dirigido a distintas administraciones públicas a lo largo del año, no han sido aceptadas y, en muchos de estos expedientes, además, no hay respuesta alguna que justifique la postura de rechazo de la pretensión que plantea la queja. En el apartado de quejas destacadas que desarrollamos a continuación haremos referencia a estas resoluciones no aceptadas.

2. Quejas destacadas

En este apartado recogemos un resumen de las quejas más representativas que hemos tramitado como reflejo de la actividad desplegada a lo largo de este año, con especial referencia a las que han sido objeto de alguna recomendación o escrito conclusivo, agrupadas en las correspondientes subáreas materiales, según los epígrafes que a continuación detallamos.

2.1. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Las administraciones públicas deben someter su funcionamiento a la Ley y a las propias normas dictadas en el ejercicio de sus competencias. En este sentido, con fundamento en razones de mayor o menor oportunidad, las administraciones públicas no pueden obviar la regulación que les resulta de aplicación mediante una interpretación que no se sostiene en los más elementales principios de técnica interpretativa de los preceptos jurídicos, cuando no aplicando criterios de “tolerancia” para huir directamente de la norma vigente que no resulte adecuado al concreto resultado que se desea obtener.

Uno de los aspectos generales sobre los que venimos insistiendo en todas las memorias es el relativo al estricto cumplimiento de la **Ley 30/1992, de 26 de noviembre**, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC)), tanto en lo relativo a los derechos de los/las ciudadanos/as en sus relaciones con las administraciones públicas (entre otros, los artículos 35, 37 y 42), como en lo referente a los requisitos de los actos administrativos (artículos 53 y 54) y, finalmente, sobre la observancia del **procedimiento administrativo**

a seguir (artículos 70 y siguientes), con especial referencia a las fases de instrucción y resolución. Seguidamente, nos referiremos a algunos de estas cuestiones que de forma reiterada se observan en las quejas tramitadas.

Toda administración pública está obligada a responder a las solicitudes ciudadanas que se le formulen en los plazos legales previstos (artículo 42 de la LRJPAC), sin que sea admisible utilizar el **silencio administrativo** como si fuera una forma de considerar resuelta la solicitud en sentido desestimatorio. Además de otras cuestiones referidas a incumplimientos de la Ley en la tramitación del procedimiento, la falta de respuesta sigue denunciándose en muchas de las quejas planteadas y no podemos dejar de subrayar este motivo, a pesar de su reiteración ejercicio tras ejercicio.

En un plano más específico, se siguen planteando problemas con el ejercicio del **derecho de acceso** a los documentos que obran en los **archivos administrativos** o en los expedientes en curso (artículo 37 de la LRJPAC). Este derecho tiene sus límites y está sujeto al cumplimiento de determinados requisitos, pero en cualquier caso la denegación de la solicitud de documentación o información de la que disponga la administración requiere la debida resolución motivada del órgano competente, no sólo a los efectos de que se pueda defender contra la actuación de la administración, sino por la percepción de la arbitrariedad de la actuación o, lo que es peor, por la sospecha de favorecimiento de la parte contraria en aquellos expedientes en los que intervienen distintos intereses no coincidentes.

Como ejemplo de lo anterior, este año hemos recibido alguna queja relativa a la falta de respuesta a la solicitud de acceso a la información existente en el expediente, en aquellos casos de **denuncia**. Para el caso del **denunciante**, el artículo 34.4 de la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la potestad sancionadora de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, determina que:

“La denuncia no convierte, por sí sola, al denunciante en interesado en el procedimiento sancionador. El denunciante, salvo que tenga legitimación en los términos establecidos en el artículo 30 de la presente ley y solicite la apertura del procedimiento, no tendrá más participación en el procedimiento que el derecho a recibir comunicación del órgano competente sobre la apertura o no de aquél y, en su caso, de la resolución que le ponga fin.”

Por lo tanto, la administración debe valorar las concretas circunstancias del caso para determinar si el denunciante debe ostentar la condición de interesado, teniendo derecho, en cualquier caso, a conocer si se le ha dado curso a su denuncia, así como a recibir la resolución para el supuesto de que se haya tramitado el expediente sancionador.

Por otra parte, la posición del denunciado y su derecho a conocer el nombre del denunciante en un expediente sancionador también se nos han planteado. Aquí, cabe señalar que este derecho de acceso a los datos del expediente, a los efectos del ejercicio del derecho de defensa garantizado por el artículo 35 a) de la LRJPAC, debe ponderarse con el correspondiente al de la protección de datos de carácter personal del artículo 18 de la [Constitución](#) y si el conocimiento de la identidad de los denunciantes no impide el ejercicio del derecho de defensa no resulta procedente la entrega del dato solicitado.

Siguiendo con la problemática de la tramitación de los procedimientos generales y la muy especial del procedimiento sancionador, hemos dirigido una recomendación al [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#) que no ha sido aceptada. En concreto, en la [Resolución del Ararteko de 11 de agosto de 2014](#) recomendamos al ayuntamiento que dejara sin efecto una sanción de 250 euros impuesta a la denunciada, como responsable de haber incurrido en una infracción de carácter leve, según los artículos 46.3.c) y 46.4. b) de la [Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados](#), por resultar contraria a la legalidad. En este supuesto, [la ordenanza municipal de recogida de residuos urbanos](#) determinaba para la supuesta infracción una sanción muy inferior a la prevista en la Ley. La habilitación legal de la vigente Ley de Residuos posibilita que el ayuntamiento, en ejercicio de sus propias competencias, pueda establecer multas por un importe de hasta 900 euros. En consecuencia, en el supuesto de que el ayuntamiento hubiera estimado oportuno actualizar el importe de la multa hasta el máximo legal previsto, hubiera requerido necesariamente seguir el procedimiento para la modificación de las **ordenanzas municipales** (artículo 49 LRBRL), que entre otros trámites, exige la preceptiva exposición pública.

Además de lo anterior, el expediente sancionador tramitado adolecía de importantes carencias en la instrucción del procedimiento, principalmente en lo referido a la prueba de cargo y la necesaria carga de la prueba que corresponde a la administración municipal.

Finalmente, reseñar la [Resolución del Ararteko de 6 de mayo de 2014](#), por la que se concluye la actuación relativa a la falta de entrega de copia en soporte informático de determinada documentación expuesta al público y solicitada al Ayuntamiento de Bakio. En esta resolución se analiza la problemática entre la acreditación formal del cumplimiento de lo solicitado y el acceso efectivo a la documentación, por medios informáticos (por ejemplo: correo electrónico) que no cumplen los requisitos de firma digital del artículo 3 de la [Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica](#).

2.2. Gestión del padrón municipal

Resaltamos el hecho de que este año hemos recibido casi la mitad de las quejas del ejercicio anterior en esta materia, lo que resulta una buena noticia para el ejercicio de los derechos de las personas afectadas por este problema. Así y todo, de las quejas tramitadas se infiere que debemos seguir insistiendo en que la [Ley 7/1985, de 2 de abril](#), Reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL) determina que el Padrón municipal es el **registro administrativo** donde constan los vecinos de un municipio (artículo 16.1). Por su parte, el artículo 17.2 determina que *“Los Ayuntamientos realizarán las actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados sus Padrones de modo que los datos contenidos en éstos concuerden con la realidad”*.

Estamos, por tanto, ante un registro administrativo del que es responsable el ayuntamiento y que tiene por finalidad la inscripción de todas las personas que residen realmente en el municipio. En este sentido, debemos subrayar que los mecanismos que tienen los ayuntamientos para intervenir en esta cuestión, únicamente pueden ir dirigidos a lograr que ese registro refleje los vecinos que efectivamente tiene un municipio.

Así, la potestad de verificación que determina el artículo 59.2 del Reglamento de Población y Demarcación de las Entidades Locales -RPD- (RD 1690/1986, de 11 de junio) no habilita al ayuntamiento para la comprobación y exigencia de requisitos que no se circunscriban a comprobar la realidad del domicilio o, dicho de otra forma, estaríamos ante una extralimitación de las funciones encomendadas, cuando la actuación municipal no va encaminada a verificar exclusivamente la realidad de la residencia efectiva de una persona.

De las distintas quejas tramitadas, destacaremos de nuevo aquí las referidas al [Ayuntamiento de Sestao](#), para señalar, en primer lugar, que el ayuntamiento ha enmendado su actuación con respecto a las recomendaciones dirigidas al ejercicio pasado ([Resolución del Ararteko de 6 de septiembre de 2013](#) y [Resolución del Ararteko de 21 de noviembre de 2013](#)) que no habían sido aceptadas, todo ello en el contexto del expediente de oficio abierto por diversas actuaciones municipales, de la que se dará cuenta más en extenso en el área de personas inmigrantes.

En segundo lugar, hemos dirigido al citado ayuntamiento la [Resolución del Ararteko de 31 de marzo de 2014](#), para que empadronara al reclamante en el domicilio donde efectivamente reside, recomendación que ha sido aceptada.

2.3. Información y participación ciudadana

Con respecto a la participación en los asuntos públicos, debemos destacar la recomendación dirigida al Ayuntamiento

de Bakio, que ha sido aceptada. ([Resolución del Ararteko de 22 de octubre de 2014](#), por la que se recomienda al ayuntamiento que autorice la grabación de los plenos por parte de los particulares que lo soliciten). Igual recomendación ya fue dirigida a otro ayuntamiento de Bizkaia el año pasado, siendo rechazada con idéntica fundamentación jurídica a la que ahora se utiliza. De la argumentación de nuestra recomendación, destacamos la [sentencia del Tribunal Constitucional 159/2005](#), de 20 de junio de 2005, de la que se infiere que:

- La utilización de medios de captación y difusión de imágenes en las audiencias públicas forma parte del ámbito constitucionalmente protegido por el derecho a la libertad de información.
- El ejercicio de este derecho fundamental a la libertad de información no puede limitarse con carácter general.
- La Ley es la única que puede establecer limitaciones a la publicidad de la audiencia pública, por tratarse de restricciones a la libertad de información.
- La competencia para la limitación de la publicidad de una **audiencia pública** en cada caso concreto, atendiendo a las circunstancias concurrentes, debe ejercerse conforme al **principio de proporcionalidad**.

2.4. Derechos ciudadanos

En este apartado hemos tramitado diversas quejas relativas a cuestiones tales como los derechos de imagen por la toma de fotografías en lugares públicos, la declaración de persona “non grata” en un acuerdo plenario o la preocupación por la vulneración del derecho a la intimidad o privacidad en la obligación de identificar los residuos domésticos en algunos sistemas de recogida de residuos domésticos.

Así, cabe citar el acuerdo del [Ayuntamiento de Busturia](#) que acordó declarar a una persona “non grata”, por las opiniones vertidas en un artículo publicado en un blog. Posteriormente, el ayuntamiento estimó el recurso de reposición presentado por la persona afectada, dejando sin efecto la declaración adoptada, dado que la actuación de la administración debe venir vinculada al cumplimiento de los fines que les asigna el ordenamiento jurídico, entre los cuales, no se encuentra el de atribuir calificativos a los administrados.

La Corporación en cuanto tal no puede atribuirse la manifestación de juicios mediante decisiones municipales por no tener la habilitación legal para ello, sin que tal actuación se encuentre ni en las competencias municipales nominadas en el artículo 25 de la LRBRL, ni en las diversas legislaciones sectoriales ni tampoco en la propia cláusula de autonomía municipal, al no aparecer concernido el interés municipal o las necesidades de la comunidad vecinal.

2.5. Contratación

La contratación del sector público debe ajustarse a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos a optar a un contrato público, así como la selección de la oferta económica más ventajosa (artículo 1 del [Real Decreto Legislativo 3/2011](#), de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público -LCSP-).

Ello exige la definición previa y precisa de las necesidades a satisfacer en el expediente de licitación. Así hemos tramitado la [Resolución del Ararteko de 2 de septiembre de 2014](#), por la que se recomienda a la Junta Administrativa de Ullibarri-Gamboa que revise de oficio el acuerdo adoptado de adjudicación directa del arrendamiento de la casa-escuela, previa la tramitación legal que corresponda y adopte el resto de resoluciones pertinentes, si fuera el caso. En esta queja, además, se daba la circunstancia de que la adjudicación directa se había realizado a favor de un miembro de la propia Junta Administrativa presidida por la madre de la adjudicataria, siendo por lo demás este órgano el que había preparado la propuesta y las condiciones que dieron lugar a la formalización del contrato. Al cierre de esta edición, estamos a la espera de conocer si la recomendación es aceptada.

2.6. Patrimonio de las administraciones públicas

Las quejas tramitadas abarcan diversas cuestiones, tanto desde el prisma de los afectados porque la administración no ejerce su competencia en defensa del patrimonio público como porque no hace frente a las obligaciones que se desprenden de los derechos patrimoniales de titularidad pública.

Destacamos aquí alguna queja y consulta resuelta en materia de concesiones en los **cementerios**. La jurisprudencia del Tribunal Supremo ha ido asentando el concepto del denominado “derecho funerario” y aunque ha habido una evolución jurisprudencial contradictoria sobre los títulos a perpetuidad (de la que en su día nos hicimos eco) entendemos que finalmente se ha consolidado el planteamiento de que necesariamente los títulos a perpetuidad, debían reconvertirse en títulos de concesión a 99 años (75 años actualmente), a fin de hacer prevalecer el ordenamiento jurídico-administrativo, frente a posibles derechos privados, incompatibles con aquel.

Con relación a los bienes de **dominio público** y su protección, hemos tramitado la [Resolución del Ararteko de 23 de julio de 2014](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Alonsotegi](#) que tramite en legal forma y según lo solicitado el **deslinde** de una finca del reclamante, lindante con otra de titularidad municipal. No hemos recibido respuesta alguna, por

lo que finalmente hemos finalizado nuestra intervención entendiendo que nuestra recomendación no ha sido aceptada.

2.7. Responsabilidad patrimonial

Los expedientes que tienen por protagonistas las reclamaciones por **responsabilidad patrimonial** de las administraciones públicas siguen sumando un importante número de quejas en las que la ciudadanía demanda nuestra supervisión.

El ejercicio objeto de informe no aporta grandes novedades en el apartado puesto que se reproducen los supuestos de retrasos en la tramitación de los expedientes administrativos superándose los plazos que para dictar resolución expresa prevé la normativa así como los que traen causa en desacuerdos con pronunciamientos desestimatorios. Nos vamos a detener, por seguir siendo motivo de controversia, en las reclamaciones que junto a la habitual presencia de un particular y una administración se da la de un tercero en términos de contratista o concesionario. En estos casos el particular afectado puede dirigirse a una o a otro; si opta por plantear la reclamación a la administración ésta no puede desentenderse, estando obligada a instruir el oportuno expediente en cuyo curso se determinará tanto la procedencia de la reclamación como, en su caso, a quien corresponde el abono de la indemnización.

Sobre el asunto, un par de noticias esperanzadoras. Por un lado, hemos detectado, al hilo de expedientes a los que hemos tenido acceso, que hay administraciones que están desarrollando con normalidad los procedimientos conforme a las exigencias legales expuestas. Por otro, estarían los casos en los que pretendiendo soslayar las obligaciones procedimentales en la materia, a partir de nuestra intervención, las administraciones han decidido reconducir los expedientes en el sentido adecuado.

Sin embargo, para finalizar este apartado debemos mencionar la [Resolución del Ararteko de 22 de agosto de 2014](#), por la que se recomienda a [Euskal Trenbide Sarea – Red Ferroviaria Vasca](#) que tramite en legal forma la reclamación por responsabilidad patrimonial por los daños sufridos en una vivienda con motivo de la construcción de la línea 3 del Metro de Bilbao. Hemos dado por finalizada nuestra intervención al no recibir respuesta alguna sobre el planteamiento de esta institución, por lo que hemos entendido que la recomendación no ha sido aceptada.

2.8. Servicios públicos locales

Este año hemos seguido recibiendo diversas quejas y/o consultas en Gipuzkoa debido a la implantación por parte de diversos ayuntamientos del sistema de **recogida de residuos domésticos** denominado puerta a puerta (PaP). Las cuestiones sobre las que se ha seguido incidiendo por parte

de las personas afectadas son: la competencia municipal para determinar este sistema de recogida; la posible vulneración del derecho a la privacidad de los usuarios; la falta de reconocimiento de la voluntad expresada en consultas o recogidas de firmas, etc. Ahora bien, este año ya comienzan a asomar los conflictos relativos a la respuesta de los ayuntamientos ante los posibles incumplimientos de las normas que regulan la entrega de los residuos. Algunos ayuntamientos han enviado cartas de apercibimiento a determinadas personas que se han significado por su oposición al sistema implantado sin seguir la preceptiva tramitación.

Así hemos cerrado nuestra intervención en la queja presentada por la Plataforma Bergara Garbia, en contra de la imposición del sistema de recogida de residuos denominado puerta a puerta (PaP) y en defensa del 5º contenedor ([Resolución del Ararteko, de 7 de marzo de 2014](#)), en la que reiteramos nuestro planteamiento de que cualquier proyecto de implantación de un sistema de recogida selectiva de residuos tendrá más garantía de éxito si consigue aunar los mayores consensos entre los vecinos y vecinas llamados a ejecutarlo.

También nos hemos dirigido al [Ayuntamiento de Zizurkil](#), en la [Resolución del Ararteko de 27 de marzo de 2014](#), en la que entre otras cuestiones, concluíamos que el ayuntamiento no tenía la habilitación legal para la imposición de colgadores en las fachadas a los propietarios de los edificios que no den su consentimiento, al no disponer de planeamiento urbanístico en vigor u otra reglamentación que establezca tal previsión.

Para finalizar esta materia de los sistemas de recogida de residuos, citar la queja de “Mutrikuko 5. Edukiontzia Aldeko Plataforma”, por la paralización de la tramitación de la solicitud de consulta popular presentada ante el ayuntamiento y el incumplimiento de la Ordenanza de Participación Ciudadana de 18 de diciembre de 2003 del [Ayuntamiento de Mutriku](#) (Boletín oficial de Gipuzkoa nº 40, de 1 de marzo de 2004). Después de realizar la campaña de recogida de firmas que presentaron en el ayuntamiento hacía más de año y medio, el ayuntamiento no había seguido los trámites previstos en la ordenanza vigente. Finalmente, el ayuntamiento ha tomado la decisión que se reclamaba, acordándose realizar la consulta, si bien previo un proceso de participación ciudadana acordado por unanimidad por todos los grupos municipales. Según la información disponible la consulta vinculante ha resultado favorable a la opción del quinto contenedor.

Con respecto al servicio de **abastecimiento de agua**, hemos tenido algunas quejas relativas a la disconformidad con el cambio en el sistema de gestión del servicio y la calidad del servicio que se recibe, con especial referencia a los problemas de presión de agua que tienen algunas edificaciones.

El servicio de **alcantarillado** y, más en concreto, las **fosas sépticas** ubicadas en el suelo urbanizable como alternativa a la red general a la que no se pueden enganchar por la excesiva distancia al posible punto de acometida es una cuestión que se sigue suscitando en algunos municipios de Bizkaia. Los afectados se quejan en general de las distintas prestaciones que disponen los usuarios en suelo urbano y en suelo no urbanizable. Continuando con este servicio, los ayuntamientos están obligados a realizar el control de que las fosas sépticas cumplen su funcionalidad. Como muestra de las consecuencias que un deficiente mantenimiento genera hemos tramitado la [Resolución del Ararteko de 23 de octubre de 2014](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Abadiño](#) que dicte las ordenes de ejecución procedentes ante la insalubridad producida por el saneamiento inadecuado de diversos caseríos. Estamos a la espera de la respuesta municipal sobre su disposición a aceptar la recomendación emitida.

3. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

La incidencia que para la ciudadanía tiene el incumplimiento de las administraciones públicas de los preceptos legales es la causa principal que, a modo de resumen, engloba las quejas que hemos tramitado en esta área. Con pequeñas variantes según la casuística de cada caso, las denuncias de la falta de cumplimiento de la legalidad no resultan novedosas con respecto a los aspectos ya tratados en las memorias precedentes.

Sin extendernos en ello, dejamos apuntada en esta síntesis una primera referencia, a modo de recordatorio, de los principios generales a los que se deben las administraciones públicas en el ejercicio de su actividad, en el sentido de que están obligados a actuar de acuerdo, entre otros, con los principios de eficacia y jerarquía, además del principio constitucional de competencia. La administración debe respetar el marco legal, tanto general como sectorial, por razón de la materia que corresponda, además de cumplir y aplicar las propias normas en su ámbito competencial. Las administraciones a las que van dirigidas la mayoría de quejas de esta Área son las **entidades locales** que disponen de la potestad de regular a través de normas propias el régimen jurídico de sus servicios públicos, incluido el régimen sancionador.

Nos referimos específicamente a las **ordenanzas** y **reglamentos** de larga tradición municipal. Una vez aprobada esta normativa propia, las entidades locales están obligadas a su cumplimiento, a igual nivel que el resto del cuerpo legal vigente. Resulta primordial aplicar los principios a los que nos hemos referido anteriormente para determinar la norma de

aplicación a una situación determinada, sin que resulte procedente aplicar la reglamentación a voluntad, por motivos de mayor o menor oportunidad, ni escudarse en “criterios” de interpretación o directrices que desconocen los propios interesados y que tienen como única finalidad apartarse del cuerpo normativo. En todo caso, no resulta admisible que estos criterios, directrices o circulares no tengan la debida publicidad para conocimiento general.

Tal como se puede observar en los apartados anteriores, tenemos que seguir insistiendo en el cumplimiento del **procedimiento administrativo**. La actividad de la Administración se concreta por lo general a través de un acto administrativo y para obtener ese resultado debe seguirse un procedimiento que, en términos generales y sin perjuicio de las distintas variantes y especialidades, engloba los trámites de ordenación, instrucción y resolución. El incumplimiento de cualquiera de los trámites que la Ley 30/1992 regula como procedimiento común y que obliga a todas las administraciones públicas genera una grave indefensión a las personas que esperan un pronunciamiento determinado. Los actos de instrucción en un procedimiento resultan necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución o acto administrativo. De todo ello debe quedar plena constancia en el preceptivo expediente, a fin de que la persona interesada pueda disponer de todos los elementos de juicio tanto para conocer los fundamentos de la decisión administrativa, como para poder oponerse a la misma, si lo estima oportuno. La consecuencia más grave de la ausencia de los documentos que han servido de fundamento es que causa indefensión a los afectados.

Otro de los aspectos que nos parece importante reseñar es que en ocasiones las administraciones públicas “formalmente” instruyen el expediente correspondiente, si bien no resuelven con la debida coherencia y razonabilidad, incorporando los hechos determinantes, sino que se tiende a crear una apariencia de incoación que tiene graves lagunas e incumplimientos legales. Así resulta fundamental la exigencia de una actividad probatoria significativa y, además, tales pruebas con el suficiente detalle deben constar en el expediente incoado, máxime cuando sirven de motivación para la denegación de una solicitud o la imposición de una sanción.

Aunque la problemática de los sistemas de recogida de basura la hemos tratado en el apartado de servicios locales de esta área, hemos seguido recibiendo diversas consultas y quejas relativas a la posible vulneración de la [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre](#), de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), desde la vertiente de los derechos ciudadanos a preservar su intimidad. Aunque en nuestra opinión el sistema de **recogida de residuos** no estaría afectado por los derechos que protege esta Ley, si que consideramos

que los ayuntamientos, ante la preocupación ciudadana, deben garantizar que los empleados que se encargan de la prestación de este servicio guarden la debida confidencialidad con relación a toda información que puedan conocer en el ejercicio de sus funciones.

Desde otro punto de vista, las quejas sobre los sistemas de implantación de los servicios de recogida de residuos domésticos y los derivados de la propia gestión en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, ilustran a la perfección los problemas derivados de la falta de consenso, cuando no una clara confrontación a la hora de optar por un sistema u otro. Además de la perplejidad con la que se observa la falta de toma en consideración de los resultados de iniciativas de **participación ciudadana** tales como consultas o recogida de firmas, empezamos a recibir quejas ante las actuaciones de algunos ayuntamientos que pretenden tirar por el camino de en medio para hacer frente a los incumplimientos de la entrega selectiva de los residuos. Los ayuntamientos, a pesar de las dificultades probatorias que puedan tener para perseguir las infracciones a las ordenanzas, deben ser cuidadosos en el cumplimiento de los principios y normas aplicables a la potestad sancionadora. En todo caso, tal como ya lo hemos indicado en diversas recomendaciones, restaurar las vías de los mínimos consensos e implicar a la ciudadanía que debe llevarla a cabo resultará la mejor receta para cumplir los objetivos de la recogida selectiva de residuos.

Sobre el particular del **derecho de acceso a la información pública**, el año pasado ya nos hacíamos eco de la aprobación de la [Ley 19/2013, de 9 de noviembre](#), de transparencia, acceso a la información y buen gobierno. Esta Ley, de aplicación a todas las administraciones públicas, tiene por objeto reforzar y ampliar la transparencia de la actividad pública. Al hilo de las quejas planteadas, cabe indicar dos aspectos de esta Ley: por una parte, el derecho de acceso a la información pública disponible por cualquier persona que lo solicite, con la obligación de motivar debidamente la negativa a facilitarla; por otra parte, la obligación de las administraciones públicas de publicar en las sedes electrónicas o páginas web, entre otra información, la correspondiente a la normativa que resulte de aplicación en su organización. Podemos reseñar que ha habido avances en poner a disposición la información precisa, si bien resulta necesario continuar haciendo el esfuerzo para dar cumplimiento a las previsiones legales dentro de los plazos previstos para su implantación (las comunidades autónomas y los ayuntamientos disponen todavía de un año, hasta el 11 de diciembre de 2015, para adaptarse plenamente a las obligaciones de la Ley.

A pesar de constatar estos avances a nivel general, se observa grandes diferencias entre administraciones, de tal forma que algunas deberán realizar a lo largo del año que resta un importante esfuerzo para incorporar en sus sedes electrónicas o en sus páginas Web toda la información institucional, organizati-

va, de planificación y de relevancia jurídica, así como la relativa a la actividad económica, presupuestaria y estadística a la que los artículos 6, 7 y 8 de la Ley obligan. Ahora bien, debemos subrayar que estas obligaciones son de carácter mínimo, por lo que nada impide que las administraciones públicas superen las previsiones legales y amplíen la información que facilitan de su actividad, ahondando así en una mayor transparencia de sus organizaciones y en un mejor servicio a la ciudadanía.

No podemos finalizar esta reflexión sin referirnos a los medios que deberán poner las administraciones públicas para encargarse de dar respuesta satisfactoria al ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Si en el párrafo anterior nos hemos referido a lo que se denomina **publicidad activa**,

aquí se trata de facilitar la información pública disponible a partir de las solicitudes específicas que se presenten, campo en el que se deberá realizar un esfuerzo suplementario, dado que tradicionalmente ha habido importantes resistencias a satisfacer estas demandas. Las restricciones o limitaciones de acceso a la información disponible están previstas en la Ley, pero las nuevas tecnologías serán una importante aliada para cumplir los principios de la norma, en la medida en que cada vez resulta más fácil realizar la disociación de datos de carácter personal, uno de los supuestos más habituales para la denegación de la solicitud de acceso. En fin, el espíritu de servicio a la ciudadanía dará la medida del nivel de transparencia de las organizaciones concernidas.

CAPÍTULO II

12

SANIDAD

1. El área en cifras

Este año se ha recibido en esta área un total de 90 quejas, cuya distribución por subáreas es la siguiente:

- Derechos de las personas usuarias 32
- Asistencia sanitaria 18
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 16
- Listas de espera..... 10
- Derechos ciudadanos 9
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 3
- Salud pública 2

La información estadística de las quejas del área a 31 de diciembre es la siguiente.

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
103	28	75	29	15	10	21

2. Quejas destacadas

2.1. Selección

Seguimos recibiendo quejas que tienen que ver con las reformas del [Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril](#), de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud, también con la normativa autonómica que en ese nuevo contexto normativo se ha dictado en nuestra Comunidad Autónoma. No podemos decir que este año hayan tenido un protagonismo especial respecto de otras cuestiones que tienen que ver con la relación entre los servicios sanitarios y las personas usuarias, o las expectativas de estas sobre su funcionamiento.

Las quejas relacionadas con las reformas en la atención sanitaria pública han girado en torno al reconocimiento del derecho de acceso, tanto en sus vertientes de asegurado como de beneficiario. Comprobamos que la nueva configuración adolece de falta de claridad en varios aspectos, de manera que las personas no siempre reciben información diáfana y unívoca sobre el modo en que sus circunstancias pueden ser encauzadas para recibir asistencia sanitaria gratuita.

Como es sabido, actualmente la equiparación plena en el acceso a la salud para las personas extranjeras en situación irregular alcanza en nuestra Comunidad Autónoma a quienes estén empadronadas con un año de antelación. Quienes no cumplan ese requisito pueden acceder a determinados servicios, con asignación de médico de cabecera, pero no pueden hacerlo plenamente.

No estamos por tanto en un momento en que podamos afirmar que la salud sea un derecho que pertenece a todos los individuos, que tiene por tanto un carácter universal. En este contexto, la situación en que se encuentran las personas que no tienen reconocido aún ese derecho es variada, y algunas se encuentran en circunstancias no acogidas por las fórmulas que el Departamento de Salud ha previsto para quienes no reúnen el requisito de empadronamiento de un año.

La orientación de estas personas, bien promoviendo su acercamiento al sistema público de salud, bien encauzando sus situaciones a través de las vías arbitradas para quienes acuden por primera vez y carecen de cualquier tipo de documentación sanitaria, es todavía una asignatura pendiente.

Posiblemente se deba a una falta de formación de quienes atienden a estas personas en los diferentes puntos de información que tiene el sistema, bien sea en los del [Departamento de Salud del Gobierno Vasco](#), al aplicar el [Decreto 114/2012, de 26 de junio](#) sobre régimen de las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi o las Instrucciones de la Dirección de Aseguramiento y Contratación, o en [Osakidetza](#) a la hora de prestar asistencia o dar citas para supuestos amparados por la legislación (por ejemplo para la atención al embarazo).

A la diversidad de circunstancias en que se encuentran las personas extranjeras residentes, con dificultades económicas para afrontar con medios propios su asistencia sanitaria, se une la actuación de diferentes administraciones (Departamento de Salud, INSS o Ministerio del Interior), lo que en ocasiones lleva a lecturas aisladas de las decisiones de cada una de ellas. Su encauzamiento no siempre es fácil, a pesar de que posteriormente, al menos en los casos que hemos conocido, ha sido posible.

Sirva de ejemplo el caso de una denegación del derecho a asistencia a una persona que entró en España de manera regular, bajo la figura de reagrupamiento familiar. Esto quiere decir que en el momento en que solicitó el permiso como reagrupamiento fueron las condiciones económicas del acogedor y no las de la persona acogida las que el Ministerio del Interior tuvo en cuenta (art. 53 y siguientes del [Real Decreto 557/2011, de 20 de abril](#), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades

des de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009).

Posteriormente las circunstancias de la persona acogedora habían cambiado, con pérdida de empleo. Esto llevó a la persona acogida a solicitar el amparo del Decreto 114/2012, de 26 de junio, lo que se le denegó con base en las condiciones en que concedió el reagrupamiento familiar.

Si bien una vez que recabamos todos los datos su pretensión pudo ser encauzada, nos parece que es una muestra de cómo la diversidad de factores que intervienen requiere una formación que no siempre es fácil, para las administraciones competentes.

En este mismo ámbito del derecho a la asistencia de las personas extranjeras, tenemos que mencionar que, de nuevo, se nos ha planteado una situación relacionada con la asistencia sanitaria a un menor extranjero.

La actual previsión según la cual el menor extranjero tiene derecho a recibir la asistencia en las mismas condiciones que los españoles ([Ley 16/2003, de 28 de mayo](#), de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, en su artículo 3 ter, en la nueva redacción dada por el Real Decreto-Ley 16/2012) está dando a distintas interpretaciones.

En un caso analizado nos encontramos con que la estancia en España de un menor era considerada por el INSS como irregular, lo cual supuso que, en el momento de su queja, no podía ser beneficiario del aseguramiento de su padre.

Compartamos o no esa causa de denegación, lo cierto es que viendo que quien tiene la competencia para reconocer la condición de beneficiario (INSS) no la acepta, nos pareció obligado buscar un encauzamiento de la situación de este menor, a quien se le consideraba en situación irregular, pero a su vez se le dejaba fuera de las vías alternativas para quienes se encuentran en esa circunstancia irregular (sin permiso de residencia).

Su tiempo de empadronamiento, entonces inferior a un año, dificultaba situar su caso en el ámbito del Decreto 114/2012, de 26 de junio, pero, teniendo esto presente, nos pareció razonable que, admitida su situación irregular como causa de denegación, el supuesto fuera aceptado en el artículo 3 ter de la Ley 16/2003, mencionado en nuestra petición de información, optando, por tanto, por la gratuidad de la asistencia.

Tal planteamiento no debe llevar a entender que en todo caso consideremos que cualquier menor, por el mero hecho de ser extranjero, sea sujeto con derecho a la asistencia gratuita. Nuestro planteamiento tuvo en cuenta las circunstancias especiales de este menor: hijo de un padre con derecho a la asistencia, a quien el órgano competente (INSS)

no reconocía su derecho a ser beneficiario por encontrarse en situación irregular.

Desde esa perspectiva, consideramos que las circunstancias especiales en que se encontraba este menor permitían una evaluación distinta a la realizada sobre la justificación de la gratuidad de la asistencia, al amparo de la Ley 16/2003, artículo 3 ter.

2.2. Derechos de las personas usuarias

Si cuando no existe discrepancia en el enunciado de los derechos su materialización encuentra en ocasiones dificultades, el problema es mayor si se discrepa en ese enunciado o contenido. Muestra de ello es la denegación de asistencia especializada, no urgente, a una persona desplazada temporalmente.

La situación planteada en una queja nos ha mostrado que existen pautas de funcionamiento que a nuestro juicio son incorrectas. En concreto, nos referimos a situaciones en que se ofrece la asistencia en primaria pero las eventuales solicitudes de asistencia especializada posteriores son rechazadas, cuando no son urgentes.

A la vista de los datos que aportaba esta persona, su estancia/desplazamiento era por un período inferior al exigido para cambiar el empadronamiento. Razones familiares imprevistas habían prolongado su estancia.

Apreciamos datos que llevan a deducir que ese proceder es habitual en otros sistemas de salud, no es por tanto una peculiaridad del Sistema Vasco de Salud. Ahora bien, teniendo esto presente, lo cierto es que no hemos encontrado que el ordenamiento respalde una restricción en el tipo de asistencia con base en un desplazamiento de hecho, no estando, además, quien lo solicita obligado a empadronarse en la Comunidad Autónoma donde ha necesitado la asistencia.

Por el contrario, nos parece que estas actuaciones limitan la asistencia sanitaria de quien en función de su patología tiene derecho a recibirla, allí donde se encuentre. Respalda esta pretensión la previsión de la [Ley 16/2003, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud](#), cuyo artículo 4, c) recoge el derecho a recibir, en la Comunidad Autónoma donde se encuentre, la asistencia sanitaria reconocida en el catálogo de prestaciones. Por su parte, el artículo 24 de la misma Ley prevé que el acceso se garantizará con independencia del lugar del territorio nacional.

Esta asistencia sanitaria debería hacerse efectiva de acuerdo con la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud.

No es posible obviar esta configuración legal de su derecho, con independencia de que su continuidad de asistencia se

tenga que adecuar a los tiempos de espera previstos para los usuarios del sistema de salud donde se encuentre.

Por ello el Ararteko ha recomendado que las solicitudes de asistencia especializada de las personas que tienen derecho a recibirla sean atendidas, con independencia de si se encuentran o no desplazadas provisionalmente.

Dentro de este apartado situamos la queja planteada por una persona que, había solicitado una autorización para ser derivada a un centro no dependiente de Osakidetza. La petición se basaba en el deseo de ser intervenida sin transfusión de hemoderivados, por motivos religiosos (Testigo de Jehová).

Uno de los aspectos de la queja era que se le había dado el alta médica. Este punto fue aclarado por parte del Hospital, en el sentido de que *“Dada la estabilidad clínica actual sin datos de infección activa y encontrarse la paciente controlada con tratamiento médico vía oral, se decide alta hospitalaria y ver evolución.”* Añadía que se le había informado de que se haría todo lo posible para evitar la transfusión y sólo se realizará si es estrictamente necesario, pero la paciente insiste en su decisión.

No habiéndose cuestionado esa decisión médica, entendimos que, a falta de nuevos datos, el hecho de que la administración no iniciara el trámite para un traslado al centro hospitalario solicitado no suponía, por sí mismo, una denegación de asistencia por parte del hospital, en los términos que el ordenamiento jurídico obliga a prestarla al sistema público de salud, en este caso a Osakidetza. Conclusión a la que llegamos a la vista del análisis realizado por los tribunales de justicia en el sentido de que no se da infracción de derecho fundamental alguno por el hecho de que los servicios médicos del sistema público de salud no se comprometan a dispensar una asistencia sanitaria a sus pacientes en las condiciones que ellos consideren oportunas, sea por su condición de Testigos de Jehová, sea por su pertenencia a otra confesión religiosa, sea por otras posibles circunstancias.

Similar cuestión se suscitó en otra queja, esta vez desde la perspectiva de quien debe atender a personas que por sus convicciones ponen objeciones a las condiciones previstas para su intervención. Planteaba su posición desde el punto de vista de la objeción de conciencia.

La aplicación práctica de la objeción no es fácil y puede tener sus límites. Requiere un contraste en cada caso concreto, ya que, a modo de ejemplo, no es lo mismo una decisión que se adopte en situaciones de urgencia vital, donde la actuación de los facultativos sin consentimiento puede tener amparo en la *lex artis*, que la que se pueda dar con ocasión de una intervención programada en la que será posible evaluar, no sólo el consentimiento de quien requiere una inter-

vención sino también la posibilidad de que el centro hospitalario disponga de medios para llevarla a cabo de acuerdo con las convicciones del paciente.

Desde una perspectiva jurídica, no podemos decir que quien ampare en sus creencias religiosas el rechazo a una transfusión no tenga derecho a hacerlo. Pero de ello no se deriva que lo tenga a ser intervenido con una técnica distinta, lo cual podría, además, implicar una imposición de criterios a los facultativos en función de la fiabilidad de técnicas distintas.

Ahora bien, lo cierto es que puede que los hospitales dispongan de medios y estén por tanto en condiciones de intervenir con prácticas distintas a la transfusión. Por ello, la decisión de quien presta servicios en un Hospital con relación a un o una paciente no debería quedar al margen de su organización. Entendemos por ello que no cabe aplicar una receta única, sin evaluar las circunstancias concretas del supuesto (minoría de edad, disponibilidad de alternativas, urgencia vital etc.).

Los cambios de médico, normalmente con ocasión de modificaciones hechas de oficio, siguen siendo objeto de queja. Admitiendo que son inevitables, nuestra actuación ha buscado que se analicen las razones alegadas por quienes solicitaban seguir con su anterior médico.

Por lo que respecta al derecho de elección de servicio especializado y de hospital, apreciamos datos que son indicio de que este derecho no es considerado como debiera, confundiendo en ocasiones con peticiones de segunda opinión.

2.3. Asistencia sanitaria

Una mujer embarazada planteó su desacuerdo con la manera en que había sido atendida en su hospital. Entendimos que esta queja se puede situar en el ámbito de la Estrategia de Atención al Parto Normal, para la que se elaboró la [Guía de Práctica Clínica sobre la Atención al Parto Normal](#).

Contempla la difusión e incorporación de buenas prácticas clínicas basadas en el mejor conocimiento disponible, la participación de las mujeres en la toma de decisiones, la formación de profesionales y el fomento de la investigación son las principales líneas de trabajo en el contexto del Sistema Nacional de Salud. A la vista de lo manifestado en esta queja se trata de un camino por recorrer.

Varias quejas situadas en este apartado sobre la asistencia sanitaria nos parece que debían ser encauzadas en el procedimiento de responsabilidad patrimonial, informando en ese sentido.

Aprovechamos, no obstante, para recordar de nuevo que, en ocasiones, un tratamiento mejor en la vía de reclamación

ante los servicios de atención al paciente, normalmente ya utilizada antes de su queja, puede servir para aclarar aspectos de su asistencia que no lo habían sido hasta entonces por quienes habían intervenido en su asistencia.

El acceso a la medicación necesaria para el tratamiento de su patología ha dado lugar a varias quejas.

Algunas han estado relacionadas con el procedimiento de autorización de su prescripción, habitualmente por la demora en su aprobación por la Comisión Corporativa de Farmacia hospitalario, tras la propuesta del servicio de farmacia hospitalario. Otras veces con el proceso de autorización, donde la falta de agilidad de los mecanismos previstos, como son la fijación de precios y financiación, no es la única causa (por ejemplo los informes de posicionamiento terapéuticos en nuevos medicamentos para el tratamiento de la hepatitis C). Las quejas mostraban a pacientes que observaban variabilidad respecto de situaciones que entendían eran iguales y que no disponían de la información clínica suficiente para explicar, por ejemplo, la priorización en enfermos con hepatitis C.

Con relación al copago en la prestación farmacéutica, algunas quejas han planteado la falta de agilidad para que los datos económicos, en función de los cuales la tarjeta sanitaria recoge la aportación, se adecúen a las circunstancias del momento de los y las pacientes.

Hemos recibido nuevas quejas sobre el acceso a los tratamientos de reproducción asistida (TRA). Algunas han planteado el problema de la edad en relación a la espera existente. Por lo que respecta al criterio de edad, puede ocurrir que, por un aumento prolongado de los tiempos de espera previamente existentes, quien hubiera recibido un tratamiento en las condiciones normales de espera no pueda acceder a ello por haber cumplido la edad de 40 años. En situaciones como ésta sugerimos que esa circunstancia sea tenida en cuenta, sin descartar la prioridad, de manera que la legítima expectativa de acceso al tratamiento no se vea frustrada por el aumento del tiempo de espera.

Con relación a esta prestación, se ha suscitado la denegación de una autorización para un diagnóstico previo a la implantación (DGP), para una mujer portadora de una traslocación recíproca. La denegación de su petición ha tenido que ver con que ya tenía descendencia.

Con ocasión de otros expedientes se ha planteado la situación de riesgo que existe en estos supuestos si no se realiza el DGP. En concreto se trataba de mujeres sin descendencia en quienes la concesión de un nuevo ciclo (habían seguido 3) suponía el incumplimiento de un requisito de la prestación.

El Departamento de Salud nos comunicó que estas situaciones fueron valoradas por la comisión de seguimiento de

la reproducción humana asistida de Osakidetza, que consideró que la posibilidad de una enfermedad genética no era, desde el punto de vista de las razones por las que se han establecidos los criterios de acceso a esta prestación, una circunstancia que pudiera fundamentar una excepción. Teniendo en cuenta el criterio de eficacia (descenso significativo de la tasa de éxito a partir de 3 ciclos) no debería ser cubierto mediante financiación pública.

Ahora bien, también nos trasladó otra consideración como es la de que es distinto el valor que acompaña al hecho de buscar una descendencia libre de una enfermedad genética que el que acompaña al hecho de buscar una descendencia biológica en una mujer que de manera natural no puede alcanzar.

En este caso no se daba aquella circunstancia de agotamiento previo de tres intentos que, como indicaba la Comisión de Reproducción Humana Asistida, hubiera pronosticado una baja tasa de éxito, elemento a tener en cuenta desde el punto de vista de la financiación pública.

El fin de conseguir una descendencia libre de una enfermedad genética pudiera constituir una excepción justificada de los criterios tenidos en cuenta para los tratamientos de la infertilidad. Esta sugerencia que planteaba la posibilidad de que en estos casos se considere el DGP como una prestación que no está dirigida al tratamiento de una mujer infértil, no fue aceptada.

2.4. Listas de espera

En muchas de las quejas de este apartado observamos como elemento común la falta de información a pacientes que, habiendo acudido al correspondiente servicio de atención, seguían sin información sobre el tiempo previsible de espera para su intervención.

Este aspecto importante de las quejas lo hemos mencionado en informes anteriores, indicándo que debería existir un grado de información que permitiera reducir la incertidumbre de quien se encuentra en espera de ser intervenida.

Otro aspecto que en ocasiones se nos ha planteado con relación a las esperas, cuando son prolongadas, es su relación con situaciones de incapacidad temporal, sobre todo cuando éstas pueden estar agotando su situación de incapacidad temporal.

La pretensión del interesado de intentar evitar el problema que le podía causar la finalización de su situación de incapacidad, aunque no es una razón clínica, debemos considerarla legítima. Por su parte, resulta también justificada la opción del facultativo de enjuiciar con criterio propio el proceso clínico del paciente, sin que, a la vista de los datos aportados, existan datos clínicos para un adelanto en la intervención.

Pero estas quejas debieran quizás ser tenidas en cuenta con relación al objetivo que se pretende con los convenios de cooperación con el INSS para mejorar la gestión y prestación de las bajas laborales, donde la colaboración entre los sistemas de salud y la Seguridad Social pretende paliar las consecuencias que para la sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social tiene la cobertura de situaciones de incapacidad temporal.

Aunque estas quejas plantean un aspecto que probablemente, no es igual por tales convenios de cooperación, el problema que planteamos no es extraño a dicho objeto, en tanto que tiene que ver también con el modo en que una asistencia más ágil puede contribuir a que la situación de incapacidad se reduzca en la medida de lo posible

2.5. Funcionamiento

Las situaciones de algunos pacientes que no pudieron utilizar una ambulancia programada, no urgente, como consecuencia de una huelga en el sector, llevan a pensar que las personas afectadas no habían recibido información lo suficientemente precisa sobre las causas de la denegación.

La situación en la que quedan los traslados no incluidos como servicios mínimos (en principio urgencias, hemodiálisis y oncológicos) no pasa desapercibida en la exposición de motivos de la **Orden de 17 de febrero de 2014**, donde, tras referirse a los casos cuya demora pudiera afectar a la evolución de la enfermedad, dice así: *“En otros casos, la programación en el tiempo de la prestación sanitaria puede flexibilizar la utilización de estos servicios aunque ocasione, en algunos momentos, complicaciones en el funcionamiento del sistema sanitario.”* Se trata por tanto de que existen traslados que en principio pueden ser alterados porque las circunstancias clínicas de las y los pacientes así lo permiten.

Una adecuada información, más precisa, hubiera permitido encauzar la necesidad clínica para cuya atención se solicitó la ambulancia, por ejemplo reprogramando la asistencia para la que se previó el traslado en ese medio y, seguramente, evitaría la frustración de quienes habiendo acudido a un medio privado puedan posteriormente ver desestimadas sus peticiones de reclamación de su coste.

La prestación de transporte sanitario se basa en la imposibilidad física u otra causa clínica de utilizar otro medio. Por ello, cuando las personas afectadas no puedan utilizarlo en la fecha programada como consecuencia de una huelga, deben ser informadas del contexto en que se desarrolla el servicio en esas épocas, es decir las causas de la denegación de la ambulancia que tenían programada.

Los servicios mínimos deben cubrir en principio aquellos desplazamientos que sean para consultas, pruebas o tratamientos inaplazables.

Fuera de los supuestos expresamente previstos en la Orden de servicios mínimos, la determinación de cuándo estamos ante situaciones inaplazables puede ser compleja, entre otras razones porque la duración de la huelga es, en general, impredecible y la posposición de fechas de citas no siempre es posible o inocua.

Por ello, es conveniente que se informe de la opción de reprogramar la fecha de la asistencia prevista y, en su caso, sobre el modo en que ello pudiera afectar a la evolución de la patología a la que se atiende.

Situamos en este apartado algunos procedimientos de autorización de tratamiento con medios ajenos, cuyo abordaje más ágil o dinámico hubiera dado seguramente un resultado mejor. Así lo sugería una queja que planteaba una denegación de acceso a un procedimiento de crio preservación previo a un tratamiento con quimioterapia.

Al no estar aún disponible en Osakidetza pidió autorización previa para acudir a medios ajenos. El resultado del análisis nos llevó a concluir que lo sucedido se desarrolló del siguiente modo: hubo una consulta inicial de la paciente sobre el acceso a la crio preservación y la respuesta verbal a esa consulta, en el sentido de que tal procedimiento no estaba en la oferta del Servicio Vasco de Salud, llevó a que presentara una petición formal escrita que podría interpretarse como petición de visado de la receta del medicamento necesario para el tratamiento.

Admitiendo, a efectos dialécticos, que esa petición no fue atendida porque se entendió que se trataba de una derivación a un centro privado de nuestra Comunidad Autónoma, es razonable pensar que la administración sanitaria, desde el punto de vista de su mejor funcionamiento posible, debió haber informado inicialmente a la interesada sobre la posibilidad de su derivación al Hospital Gregorio de Marañón.

Una información más ágil hubiera permitido el acceso al procedimiento de crio preservación antes del inicio del tratamiento de quimioterapia, lo que no fue posible, pues ya tuvo la primera sesión cuando fue informada de la posibilidad de una derivación a un centro del Sistema Nacional de Salud.

Por lo que respecta a la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial, hemos recibido nuevas quejas por la duración de su tramitación. No pretendemos ser ajenos a la complejidad que el análisis y la tramitación de estos expedientes puede tener, pero la amplia superación del plazo previsto en el ordenamiento nos lleva a mencionarlo.

3. Contexto normativo y social

Tras el cambio sustancial que ha supuesto el Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, determinados aspectos de la misma han sido suavizados en lo que afecta al acceso de determinados colectivos a la asistencia en nuestra Comunidad Autónoma (Decreto 114/2012, de 26 de junio).

Por su parte, el [Decreto 447/2013, de 19 de noviembre](#) por el que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos prescritos por personal del Sistema Sanitario de Euskadi, establece ayudas para que el precio de los medicamentos no impida la continuidad de los tratamientos.

El año pasado, con base en las razones que recogimos en la [Recomendación General del Ararteko 8/2013, de 24 de setiembre](#), pedíamos que se revise el límite de un año de empadronamiento establecido en el Decreto 114/2012, de 26 de junio, de manera que sea posible el acceso efectivo a la asistencia sanitaria de las personas que no tienen la condición de aseguradas ni beneficiarias del Sistema Nacional de Salud.

Con una opción alternativa, determinadas Instrucciones de la Dirección de Aseguramiento y Contratación del Departamento de Salud han buscado garantizar, desde una perspectiva de salud pública, la continuidad de la asistencia proporcionando el tratamiento farmacológico que necesitan las personas a las que no llega el reconocimiento del Decreto 114/2012. También hay que destacar la asignación para estas personas de un médico de familia, para ayudar al seguimiento de sus procesos sanitarios.

Los motivos del Departamento de Salud para optar por la vía de las Instrucciones no son caprichosos (cautela ante la eventual impugnación de la Administración del Estado). Pero la herramienta de una Instrucción no ofrece igual seguridad jurídica a la que sus destinatarios tendrían en el marco de una disposición general, por ello entendemos que no se debe abandonar la vía de una adecuación del repetido Decreto. Aun admitiendo puedan plantearse modalidades técnicas específicas, el derecho a la asistencia sanitaria debería extenderse a este colectivo cuando se constata la residencia efectiva en el territorio.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

La fuente principal de nuestra actividad siguen siendo las quejas individuales, algunas de las cuales se traducen en recomendaciones generales, como fueron las del pasado año sobre adecuación de los criterios de acceso a la documentación clínica, o la relativa a la asistencia sanitaria a las personas que no tienen la condición de aseguradas en el Sistema Nacional de Salud, que hemos mencionado en el apartado 3 sobre contexto normativo, pues se trata, precisamente, de adecuar la normativa que sigue actualmente condicionando el pleno acceso a la asistencia sanitaria.

El seguimiento de los variados aspectos que se suscitan en torno al contenido de estas recomendaciones ha sido parte del plan de actuación en esta área.

4.1. Actuaciones de oficio

Diversos medios de comunicación recogieron las discrepancias que algunos sectores vienen expresando sobre aspectos que afectan al personal de Osakidetza.

Uno de esos aspectos tiene que ver con la sustitución de bajas, circunstancia que, dependiendo de la manera en que se aborde, puede afectar a la asistencia sanitaria de los y las pacientes. Esa afección no debiera quedar circunscrita al punto de vista clínico.

Osakidetza nos trasladó los criterios previstos en el Acuerdo de Condiciones de Trabajo de 9 de mayo de 2011. Debido a que buscamos conocer los criterios de sustitución de bajas, no de vacantes, concretamos una nueva petición sobre la cobertura de las bajas temporales por enfermedad, normalmente de duración inferior a las de 6 meses que nos indica en su respuesta inicial.

Pensamos que los estándares de calidad no deben responder únicamente a indicadores clínicos. Dicho de otra manera, no parece que para el funcionamiento de un servicio sea indiferente que la sustitución de personal sanitario se realice a partir del segundo día de baja, que al de seis días, o al de diez.

En el momento de la elaboración del presente informe este expediente se encuentra abierto.

Por lo que respecta a las circunstancias en que se desarrollaron las actuaciones en torno a la petición de atención de una emergencia en el Condado de Treviño, iniciamos un expediente de oficio ante Osakidetza. El análisis que realizamos se recoge en la [Resolución del Ararteko de 26 de septiembre de 2014](#), por la que se concluye el expediente de oficio abierto por la

trágica muerte de una niña y la respuesta dada a la petición de asistencia al servicio 112 realizada por su familia residente en el Condado de Treviño.

Un tercer expediente de oficio ha buscado hacer un seguimiento del cumplimiento de la [Recomendación general del Ararteko 9/2013, de 5 de noviembre](#), sobre adecuación de los criterios que sirven de base para resolver las peticiones de acceso a la documentación clínica, cuyo criterios fueron aceptados por Osakidetza.

Para materializar su cumplimiento, Osakidetza ha remitido un escrito a las gerencias de las organizaciones de servicio divulgando la Recomendación, y se han enviado unas instrucciones para su puesta en marcha. También se ha creado un grupo de trabajo constituido por representantes de la Dirección de Asistencia Sanitaria y Subdirección de Asesoría Jurídica, para analizar los eventuales cambios en la gestión de las peticiones de acceso. En este momento los esfuerzos se centran esencialmente en la carpeta de salud como entorno digital de acceso individualizado y la adaptación del actual procedimiento de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

En las reuniones que mantuvimos con el grupo de trabajo constatamos que en lo sustancial no existe discrepancia en cuanto al acceso a la documentación clínica. Sí ocurre que el actual diseño requiere un gran esfuerzo para comprobar que en los documentos que conforman toda la historia clínica no existen datos de terceras personas o anotaciones subjetivas y, caso de haberlas, consultar si los autores de estas notas acceden a que se faciliten.

Es de prever que los pasos que se están dando en la carpeta de salud con relación a la digitalización de la historia aliviarán en parte la gestión que muchas peticiones.

Confiamos en que la colaboración de la Comisión de Documentación Clínica con el Grupo de Trabajo dé sus frutos adecuando el actual procedimiento de acceso.

El pasado año iniciamos un expediente de oficio con relación a la facturación de la asistencia urgente a personas sin permiso de residencia situación recogida en la repetida Ley 16/2003, artículo 3 ter.

Hemos comprobado que el compromiso que se nos traslado se ha materializado y actualmente, la factura se gira indicando que si se acredita su derecho a la asistencia, se anulará. Aunque no de manera uniforme, hemos podido comprobar que la comunicación formal va acompañada de información sobre el modo de acreditarlo.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Situados en el marco ineludible que es la reforma del Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, su aplicación no está siendo fácil en un contexto donde topamos con un ejercicio compartido de competencias: por la administración competente para reconocer la condición de persona asegurada o beneficiaria de la sanidad pública (Estado), y la administración competente para materializar dicha asistencia (Gobierno Vasco).

A ello debemos añadir la toma en consideración de decisiones adoptadas por una tercera administración distinta a las sanitarias (INSS o Departamento de Salud) con relación a permisos de residencia en sus diversas modalidades. El ordenamiento prevé que su otorgamiento requiere la acreditación de disponer de medios suficientes y aseguramiento sanitario. Esa presunción basada en una previsión normativa no siempre responde a la realidad, pero se aplica sin una comprobación efectiva de las circunstancias.

En ese contexto, donde además encontramos como dificultad añadida la de que determinadas acciones dependan de instrucciones que no son disposiciones generales, detectamos el riesgo de una atención desigual a situaciones iguales, por desconocimiento de este entramado de derechos relacionado con el acceso al derecho a la salud. Junto a las restricciones normativas nos encontramos por tanto con la dificultad que su aplicación está suponiendo.

CAPÍTULO II

13

SEGURIDAD

1. El área en cifras

El área de seguridad ha recibido 95 quejas escritas, lo que supone un 4,31 del total de las que el Ararteko ha registrado en este periodo. Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

Por administraciones:

- Administrador local 52
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 35

Por subáreas:

- Tráfico..... 62
- Derechos ciudadanos 16
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 10
- Seguridad ciudadana 3
- Juegos y espectáculos 1
- Otros aspectos..... 1
- Protección civil..... 1
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 1

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas este año se encontraban en la siguiente situación:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
143	94	49	20	17	-	12

Además, hemos tramitado 6 expedientes de oficio, correspondientes a las subáreas de:

- Centros de detención..... 2
- Derechos ciudadanos 2
- Seguridad ciudadana 2

La administración que más quejas ha recibido en 2014 ha sido el [Departamento de Seguridad](#) del Gobierno Vasco, seguida de los ayuntamientos de [Bilbao](#), [Donostia-San Sebastián](#) y [Vitoria-Gasteiz](#). También han recibido quejas otros ayuntamientos, aunque en menor medida.

Al igual que en años anteriores, las cifras que ofrecemos en este apartado no recogen las quejas en las que no hemos podido intervenir por encontrarse en alguno de los supuestos legales de **rechazo** o pertenecer al ámbito competencial del **Defensor del Pueblo**, o de otras defensorías.

Las administraciones han corregido su actuación en muchas de las quejas que hemos concluido este año en las que habíamos apreciado una actuación incorrecta.

En general, las administraciones han cumplido también de modo aceptable su **deber de colaborar** con el Ararteko. No obstante, seguimos encontrando dificultades para desarrollar adecuadamente nuestras funciones, lo que repercute en los derechos de las personas que acuden a esta institución y retrasa injustificadamente la tramitación de las quejas. Los problemas más frecuentes continúan siendo la demora en responder a nuestras solicitudes de información, así como la falta de respuesta a las concretas cuestiones por las que nos interesamos y a la valoración que realizamos. En las recomendaciones que hemos dirigido al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco ([Resolución del Ararteko de 20 de febrero de 2014](#) y [Resolución del Ararteko, de 10 de diciembre de 2014](#)) se describen algunos de los problemas reseñados. Hay que añadir que el departamento citado no ha respondido a la primera de las recomendaciones y tampoco lo ha hecho el Ayuntamiento de Ondarroa con relación a una recomendación que le hemos formulado ([Resolución del Ararteko, de 18 de junio de 2014](#)), lo que nos ha obligado a entender que no las han aceptado. Otras muestras de falta de respuesta a nuestras indicaciones son dos quejas de años anteriores, que hemos finalizado en 2014, en las que los Ayuntamientos de Durango y Donostia-San Sebastián no han contestado a la valoración que les remitimos para dejar sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico y revisar un informe policial sobre un accidente, respectivamente, ni nos han informado de su disposición a actuar en el sentido que les expresamos.

2. Quejas destacadas

2.1. Derechos ciudadanos

Las quejas que hemos tramitado en 2014 han vuelto a plantear cuestiones recurrentes, como el uso de la fuerza y su control interno, la investigación interna de las actuaciones supuestamente incorrectas, el control de los atestados y de las denuncias administrativas en cuanto a los hechos que los motivan, la contradenuncia, las identificaciones en la vía pública, la detención por falta, el abuso de autoridad y la negativa de los agentes a facilitar su número de identificación profesional.

Algunas de las cuestiones mencionadas, como la investigación, el control del contenido de los atestados, la negativa a proporcionar el número de identificación profesional y la contradenuncia han sido analizadas en la [Resolución del Ararteko de 20 de febrero de 2014](#) a la que nos hemos referido en el apartado anterior y en la [Resolución del Ararteko de 9 de junio de 2014](#).

Ha sido nuevamente motivo de queja un **control policial de identificación masiva e indiscriminada de personas de origen extranjero** en el barrio de San Francisco (Bilbao). En la queja se señalaba que durante el operativo se había cerrado una calle, se había obligado a salir a la vía pública a las personas que regentaban los comercios de esa calle y a la clientela que se encontraba en dichos establecimientos, se había identificado a esas personas y se había detenido a algunas de ellas por motivos relacionados con el cumplimiento de la normativa de extranjería. Se señalaba, asimismo, que la Policía Municipal y la Ertzaintza habían intervenido en el control, junto a la Policía Nacional, aunque la Policía Municipal nos indicó que no había tenido conocimiento del operativo ni había participado en él y que los agentes que se encontraban en el lugar se habían limitado a regular el tráfico rodado y peatonal que se había visto afectado por el control. En la queja se hacía hincapié en que las actuaciones que se dirigen indiscriminadamente contra todas las personas de origen extranjero que poseen unos determinados rasgos étnicos desprestigian y criminalizan a esas personas, generan pánico, inseguridad y malestar en la población inmigrante e invalidan los procesos de trabajo que las instituciones, las organizaciones sociales y personas a título individual están llevando a cabo para lograr su inclusión social.

Ha sido también objeto de queja una supuesta circular —que resultó no ser tal circular sino un plan de prevención de la delincuencia— del [Departamento de Seguridad](#) del Gobierno Vasco sobre **identificaciones a jóvenes magrebíes y a personas de otras colectividades**, de la que informaba un medio de comunicación. La cuestión que planteaba la queja coincidía con la actuación de oficio que iniciamos al conocer la noticia periodística, de cuyo resultado damos cuenta en el apartado 4.1.

Esta institución rechaza que puedan producirse controles masivos e indiscriminados de identificación de personas de origen extranjero basados únicamente en su apariencia externa o en sus rasgos físicos, por su carácter discriminatorio, la estigmatización que entrañan de todo el colectivo de personas inmigrantes y de los barrios en los que viven, el impacto que tienen sobre la población en general y la afectación generalizada de derechos que conllevan. Tenemos que seguir insistiendo en que las actuaciones policiales de control no pueden basarse genéricamente en el origen racial de las personas, si no se justifica que esa circunstancia es relevante en el caso concreto de que se trate desde el punto de vista de la legítima

finalidad que se persigue con dichas actuaciones y reiterar la importancia de que se establezcan los mecanismos preventivos y de control que hemos recomendado para evitar y descubrir actuaciones discriminatorias en este ámbito (apartado VI.1 de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#), sobre “El sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales”, y [Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que adopte medidas para prevenir y controlar la elaboración de perfiles raciales en la Ertzaintza.

Este año se ha cuestionado, asimismo, el **tratamiento dispensado a la víctima de un presunto delito de violencia de género**. En la queja se señalaba que los agentes habían tratado a la víctima como una supuesta delincuente, basándose en las manifestaciones del presunto agresor, a las que se había otorgado una mayor credibilidad, cuando era evidente que se trataba de un presunto delito de violencia de género.

Hemos recibido, igualmente, una queja sobre los criterios de actuación de la Ertzaintza con relación a los **clubes sociales de cannabis**.

En 2014 hemos concluido la tramitación de dos quejas sobre **desalojos de edificios abandonados en los que habitan personas de origen extranjero sin hogar**, que iniciamos el pasado año, después de que el Ayuntamiento de Bilbao nos mostrase su disposición favorable a aceptar la recomendación que le formulamos para que los desalojos de esa naturaleza estén precedidos de una planificación previa que contemple la dimensión social del problema, sean acordes con las políticas públicas de integración de esas personas, se realicen con autorización judicial, salvo que se trate de un caso de flagrante delito o medie el consentimiento de las personas afectadas, y estén debidamente motivadas ([Resolución del Ararteko de 11 diciembre de 2013](#)).

Las quejas que hemos tramitado este año y las actuaciones de oficio que hemos realizado muestran que **siguen sin cumplirse muchos de los mecanismos preventivos y de control que esta institución ha propuesto** para evitar exralimitaciones y poder descubrirlas en el caso de que se produzcan, recogidos en la actualidad principalmente en la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#). En el apartado 4.3 siguiente reseñamos algunas de esas carencias.

2.2. Protección civil

Se ha recibido en 2014 una queja sobre la **respuesta del Sistema Vasco de Emergencias a la llamada** de auxilio que hicieron **al teléfono 112** los amigos de un joven montañero que se desplomó repentinamente en una zona de montaña no accesible por carretera, pidiendo atención sanitaria urgente para el joven, que finalmente falleció. En la queja se cuestio-

naba el tiempo que tardó en prestarse la asistencia (más de cincuenta minutos desde la llamada hasta que los primeros recursos movilizados llegaron al punto exacto donde se encontraba el joven) y los medios que se emplearon, así como la falta de cobertura telefónica suficiente para comunicar con el teléfono de emergencias. Aun cuando se señalaba que era posible que el fallecimiento del joven se hubiera producido incluso en el caso de que la atención se hubiera prestado en un tiempo menor, se expresaba al mismo tiempo la duda de si la respuesta que se había ofrecido en cuanto al tiempo y a los recursos utilizados pudo haber sido determinante en el fatal desenlace.

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco nos indicó que había realizado un análisis riguroso y pormenorizado de las actuaciones realizadas, que le había llevado a la conclusión de que tales actuaciones se habían adecuado a la táctica operativa que se aplicó. Nos indicó, asimismo, que a raíz del análisis efectuado había identificado como línea de mejora la posibilidad de movilizar “en automático” los servicios de bomberos más cercanos, en vez de “en diferido”, como figuraba en la táctica operativa citada, y que estaba aplicando ya dicho criterio.

2.3. Tráfico

La mayoría de las quejas que hemos tramitado en 2014 se han referido nuevamente al **régimen sancionador** y han vuelto a suscitar cuestiones que afectan al procedimiento, respecto del que se nos han trasladado también problemas similares a los de otros años, relacionados fundamentalmente con la prueba de las infracciones, las notificaciones y la utilización de fórmulas estandarizadas. Como cuestión novedosa en materia de notificaciones cabe señalar la relativa al momento en que se entienden practicadas las que se realizan por medio del Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA).

La insuficiencia de la prueba ha sido el fundamento de la recomendación que hemos dirigido al [Ayuntamiento de Santurtzi](#) para que deje sin efecto una sanción ([Resolución del Ararteko de 9 de junio de 2014](#)). En la recomendación hemos considerado que existía una duda razonable acerca de si se produjo realmente el hecho que motivó la sanción, que resultaba incompatible con la certeza que se precisa para poder considerar que ese hecho había quedado debidamente probado e imponer la correspondiente sanción sin menoscabar el derecho constitucional a la presunción de inocencia (art. 24 de la CE).

Al margen del régimen sancionador se han suscitado otros problemas, como los riesgos para la seguridad peatonal en la senda acera-bici que discurre entre el alto de Enekuri e Ibarrekolanda, en Bilbao, derivados de la falta de separación de los espacios destinados a uso peatonal y ciclista y de la

velocidad a la que circulan algunas bicicletas. Se ha cuestionado, asimismo, la exigencia establecida en la Ordenanza Municipal de Tráfico y Aparcamiento (OTA) de Bilbao para poder acogerse al régimen excepcional de vehículos de personas con discapacidad de que la persona discapacitada sea, a su vez, la conductora del vehículo (art. 36 y 37). En la [Resolución del Ararteko de 30 de octubre de 2014](#), hemos recomendado al Ayuntamiento de Bilbao que modifique la Ordenanza para incluir en dicho régimen a las personas titulares de la tarjeta única de estacionamiento regulada en el [Decreto 256/2000, de 5 de diciembre](#), que no conduzcan el vehículo en el que se desplazan.

En 2014 hemos finalizado nuestra intervención en una queja de la que informamos el pasado año, [recomendando al Ayuntamiento de Ondarroa](#) que adopte sin más dilación medidas que protejan el derecho de una persona ciega a transitar por los itinerarios peatonales del municipio de forma segura y conforme al principio legal de accesibilidad.

Hemos concluido, asimismo, este año la tramitación de una queja relativa a una sanción del [Ayuntamiento de Ortuella](#) sin haber logrado que el ayuntamiento acepte la valoración que le trasladamos para que permitiera al reclamante efectuar el pago reducido de la sanción.

Las administraciones afectadas han corregido su actuación en muchas de las quejas que hemos tramitado en las que se había producido una actuación incorrecta. Un ejemplo de estas quejas son las que han motivado las recomendaciones que hemos dirigido a los [ayuntamientos de Getxo y Oñati](#), para que dejasen sin efecto sendas sanciones.

3. Contexto normativo y social

En 2014 se ha aprobado la [Ley 6/2014, de 7 de abril](#), por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo. También se ha aprobado la [Ley 5/2014, de 4 de abril](#), de Seguridad Privada y el [Decreto 207/2014 de 21 de octubre](#), de regulación del ejercicio de competencias de la Comunidad Autónoma de Euskadi en materia de seguridad privada.

Cabe señalar, asimismo, que el 2 de junio de este año finalizó el plazo de transposición de la [Directiva 2012/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012](#), relativa a la información en los procesos penales y que se está tramitando en las Cortes Generales un [proyecto de Ley Orgánica por la que se modifica la Ley de Enjuiciamiento Criminal para transponer dicha directiva y la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010](#), relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Expedientes de oficio

Algunas de las actuaciones de oficio que hemos tramitado en 2014 se han dirigido, al igual que en años precedentes, a verificar la situación de los centros de detención y las prácticas relacionadas con la detención. En el apartado 4.4 siguiente se ofrece un resumen de dichas actuaciones.

Además, hemos tramitado otros expedientes de oficio. Entre ellos, cabe destacar los que iniciamos para conocer las circunstancias en las que se produjo la intervención de la Ertzaintza en los disturbios que tuvieron lugar en acciones violentas de protesta por la celebración del Foro Global España 2014, y para contrastar una noticia periodística que informaba sobre una supuesta circular del [Departamento de Seguridad](#) del Gobierno Vasco en la que se alentaba a la Ertzaintza a identificar a jóvenes magrebíes y a personas de otras colectividades en Barakaldo, a la que nos hemos referido en el apartado 2.1. En esta última actuación hemos recomendado al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que adopte medidas para prevenir y controlar la elaboración de perfiles raciales en la Ertzaintza ([Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que adopte medidas para prevenir y controlar la elaboración de perfiles raciales en la Ertzaintza).

4.2. Seguimiento de informes extraordinarios

Las visitas a los centros de detención y la tramitación de las quejas nos han permitido realizar el seguimiento de los dos informes extraordinarios vinculados a esta área: “*Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza*” (1991) e “*Intervención del Ararteko sobre actuaciones policiales con personas de origen extranjero en la zona de San Francisco (Bilbao)*” ([informe anual de 1998](#), capítulo I.1, apartado 1.6).

Nuestra valoración del cumplimiento del informe “*Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza*” está resumida en el apartado 4.4 siguiente.

Como hemos puesto de relieve en otras ocasiones, muchas de las recomendaciones del informe “*Intervención del Ararteko sobre actuaciones policiales con personas de origen extranjero en la zona de San Francisco (Bilbao)*” tienen un alcance general que las hace extensibles a los demás cuerpos policiales incluidos en nuestro ámbito de intervención con independencia de la zona en la que actúen. Teniendo en cuenta esta perspectiva, continuamos apreciando incum-

plimientos de algunas de esas recomendaciones, como las dirigidas a evitar actuaciones discriminatorias basadas en estereotipos o en determinadas características externas y las relacionadas con la actitud de los agentes ante la presencia de testigos, la reacción ante las expresiones de discrepancia, la negativa a facilitar el número de identificación profesional, el trato y las identificaciones no justificadas [recomendación específica 8ª].

4.3. Seguimiento de recomendaciones generales

Las quejas que hemos tramitado este año y las visitas a los centros de detención nos han permitido realizar el seguimiento de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#), en la que se encuentran recopiladas la mayor parte de las recomendaciones que el Ararteko ha ido formulado en el área de Seguridad desde el comienzo de su andadura.

Seguimos constatando carencias importantes en las **investigaciones internas** de las actuaciones policiales (apartado II.1.1). La insuficiencia de la investigación y la falta de investigación amparada en la tramitación de una causa penal relacionada con la propia actuación policial son algunos de los problemas que persisten. También constatamos que siguen sin establecerse protocolos de actuación claros y precisos en este ámbito.

Continúa sin cumplirse por completo la recomendación que hemos formulado para que los funcionarios policiales muestren en el **uniforme policial** un número o referencia **que los identifique** (apartado V). Tenemos que seguir insistiendo en que el número tiene que ser visible sin ninguna duda desde la distancia a la que la ciudadanía se relaciona normalmente con los agentes.

Seguimos detectando, asimismo, situaciones de incumplimiento respecto al establecimiento de **mecanismos preventivos y de control**, principalmente en lo que concierne al uso de la fuerza, el contenido de los atestados para que reflejen con fidelidad los hechos que los motivan, la contradenuncia, las detenciones por ilícitos penales relacionados con los propios agentes y las actuaciones discriminatorias con personas de origen extranjero (apartados II.1.1, II.2, IV y VI).

Las visitas a los centros de detención nos han permitido, igualmente, realizar un seguimiento del apartado III de la recomendación general citada y de las que formulamos en la Recomendación General “[La diligencia de registro personal en las dependencias policiales](#)” (informe anual de 2001). En el epígrafe 4.4 recogemos sintéticamente el resultado de ese seguimiento.

En la subárea de **Tráfico** seguimos constatando que la motivación que se recoge en los procedimientos sancionadores no cumple siempre las exigencias que señalamos en

la recomendación “**La tramitación conforme a modelos preestablecidos de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial: algunos problemas relacionados con el derecho de defensa**” (informe anual de 2003).

4.4. Visitas de inspección

En 2014 hemos visitado los centros de detención de la Ertzaintza de Sestao y de la Policía Local de Santurtzi. Las **instalaciones** de ambos centros son, en general, apropiadas para su cometido y presentaban el día de la visita unas condiciones de limpieza y mantenimiento adecuadas, aunque ambos tienen carencias desde el punto de vista de la accesibilidad y no disponen tampoco de **dependencias específicas para la custodia de menores**, como exige la **Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero** (art. 17.3). Además, en el centro de la Policía Local persisten algunas de las deficiencias que observamos en una anterior visita, como la inexistencia de luz en las celdas y la falta de idoneidad del acceso independiente para cumplir adecuadamente la garantía de que las personas detenidas sean expuestas lo mínimo posible a la vista del público, como resulta recomendable.

Los dos centros cuentan con un **sistema de videograbación** de la detención. En la Ertzaintza el sistema parece responder básicamente al modelo que analizamos en el **informe anual de 2006** (capítulo I, apartado 7.1), entendiendo que no cumplía todas las condiciones que, a nuestro modo de ver, tiene que poseer este mecanismo para ser eficaz, en los términos que señalamos en la Recomendación 81/1999, de 6 de octubre (**informe anual de 1999**, capítulo II, apartado 7.2). No obstante, se diferencia de ese modelo en que algunos puntos del recorrido que tiene que realizar la persona detenida quedan fuera del área de captación de las cámaras. El centro de la Policía Local tampoco se adecúa por completo a la recomendación. Ninguno de los centros ha incorporado, en general, las nuevas propuestas sobre la videograbación de las detenciones, que hemos recogido en el “**Estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y propuestas de mejora**” (informe anual de 2010) y en la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre** (apartado III.8). Tampoco garantizan la **conservación del material grabado** durante el límite máximo de prescripción de las posibles responsabilidades administrativas y penales que pudieran derivarse de las actuaciones grabadas, ni tienen en cuenta a estos efectos el plazo de intervención de instituciones de garantía de derechos humanos, como la del Ararteko, lo que se aparta de los criterios que propugnamos y limita el carácter garantista de este mecanismo.

Las detenciones que verificamos en los dos centros estaban, en general, debidamente sustanciadas, sus registros correctamente cumplimentados y las diligencias practicadas en tiempos razonables. No obstante, las **actas de información**

de derechos que consultamos no cumplían las exigencias del artículo 520 de la **Ley de Enjuiciamiento Criminal**, ya que informaban de la calificación jurídica de los hechos que habían motivado la detención, no de los propios hechos, lo que en los centros de detención de la Ertzaintza es una práctica sobre la que venimos llamando la atención cada año, que sigue sin corregirse. Las actas tampoco se habían adecuado a la regulación contenida en la Directiva 2012/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho de información en los procesos penales, ni la directiva se estaba cumpliendo en los demás aspectos que atañen a la detención.

En los registros de una detención que consultamos en la Policía Local se había solicitado la asistencia letrada, pero no había llegado a prestarse y, sin embargo, esa circunstancia y su justificación no habían quedado documentadas, lo que nos obliga a recordar la necesidad de que el contenido de los registros y demás documentos relacionados con la detención refleje con la máxima fidelidad y precisión de detalles cómo se ha desarrollado la detención (apartados III.6 de la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre**).

En ninguno de los dos centros se proporciona a la persona detenida en el mismo acto de la detención un documento que recoja la información que se le proporciona verbalmente en ese momento sobre sus derechos, ni se le facilita una copia del acta de información de derechos. Tampoco se proporciona **asistencia letrada** a la persona detenida desde el primer momento de la detención en los términos que señalamos en la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre** (apartados III.1 y III.2).

En el centro de la Ertzaintza solo se deja constancia con carácter general del tipo de **registro corporal** que se ha realizado, sin detallar en qué ha consistido exactamente y los motivos por los que se ha practicado de esa forma, salvo que el registro se realice con desnudo integral. En el caso de la Policía Local no se deja constancia de cómo se ha realizado ni de los motivos por los que se ha practicado de una u otra forma. Ambas formas de proceder se apartan de nuestras recomendaciones (apartado III.5 de la **Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre** y “**La diligencia de registro personal en las dependencias policiales**”).

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. La **administración que más quejas ha recibido** ha sido el **Departamento de Seguridad** del Gobierno Vasco, seguida de los ayuntamientos de **Bilbao**, **Donostia-San Sebastián** y **Vitoria-Gasteiz**. Las administraciones han **corregido**

su actuación en muchas de las quejas en las que ha habido una actuación incorrecta. También han cumplido, en general, de modo aceptable su **deber de colaborar** con el Ararteko, aunque seguimos encontrando dificultades para desarrollar adecuadamente nuestras funciones. Los problemas más frecuentes continúan siendo la demora en informarnos, así como la falta de respuesta a las concretas cuestiones por las que nos interesamos y a la valoración que realizamos.

5.2. Las quejas sobre el ejercicio de la **función policial** han vuelto a plantear cuestiones recurrentes, como el uso de la fuerza y su control interno, la investigación interna de las actuaciones supuestamente incorrectas, el control de los atestados y de las denuncias administrativas en cuanto a los hechos que los motivan, la contradenuncia, la identificación en la vía pública, la detención por falta, el abuso de autoridad y la negativa de los agentes a facilitar su número de identificación profesional. En las [resoluciones del Ararteko de 20 de febrero de 2014](#) y de [9 de junio de 2014](#) se analizan algunas de esas cuestiones.

5.3. Siguen sin establecerse los mecanismos que hemos recomendado para supervisar el uso de la **fuerza** y el contenido de los **atestados**. En general, continúan también sin establecerse la mayor parte de los **mecanismos de supervisión de las prácticas policiales** que hemos recomendado (apartado II de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#)). En el caso particular de la **investigación** persisten las carencias que hemos observado otros años. La insuficiencia de su contenido y la falta de investigación amparada en la tramitación de una causa penal relacionada con la propia actuación policial continúan siendo algunos de los problemas que detectamos. También constatamos que siguen sin establecerse protocolos de actuación claros y precisos en este ámbito.

5.4. Ha sido objeto de queja nuevamente un **control generalizado de identificación de personas inmigrantes**. Continúan, no obstante, sin establecerse los mecanismos preventivos que hemos recomendado para evitar actuaciones **discriminatorias** en ese ámbito (apartado VI.1 de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#)).

5.5. Hemos recomendado al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco **que adopte medidas para prevenir y controlar la elaboración de perfiles raciales en la Ertzaintza** [Resolución del Ararteko, de 10 de diciembre de 2014](#), al considerar que la planificación de las actuaciones de identificación que se realizaba en un plan de prevención de la delincuencia por referencia a orígenes raciales no se encontraba justificada ni cumplía los presupuestos exigidos para poder entender que no había sido **discriminatoria**.

5.6. Las quejas sobre **tráfico** han afectado mayoritariamente al **régimen sancionador** y han seguido poniendo de

manifiesto algunos problemas relacionados con la prueba de las infracciones, las notificaciones y la utilización de fórmulas estandarizadas.

5.7. Hemos recomendado al Ayuntamiento de Bilbao que modifique la Ordenanza de Tráfico y Aparcamiento (OTA) para incluir en el **régimen excepcional de estacionamiento de vehículos de personas con discapacidad** a las personas titulares de la tarjeta única de estacionamiento que no conduzcan el vehículo en el que se desplazan ([Resolución del Ararteko de 30 de octubre de 2014](#)), por entender que la exclusión de tales personas es **discriminatoria** y supone una quiebra del modelo establecido en el [Decreto 256/2000, de 5 de diciembre](#), que regula la tarjeta única de estacionamiento para las personas con discapacidad.

5.8. Sigue sin cumplirse por completo la recomendación que hemos efectuado para que los funcionarios policiales muestren en un lugar visible del **uniforme policial** un **número** o referencia **que los identifique** (apartado V de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#)). Tenemos que seguir insistiendo en que el número tiene que ser visible sin ninguna duda desde la distancia a la que la ciudadanía se relaciona normalmente con los agentes.

5.9. Los **centros de detención** de la Ertzaintza de Sestao y de la Policía Local de Santurtzi que hemos visitado este año son, en general, apropiados para su cometido, aunque carecen de **dependencias específicas para menores** y presentan problemas de accesibilidad. En el de la Policía Local persisten algunos de los problemas que apreciamos en una visita anterior.

5.10. El plazo de conservación de las **grabaciones de las detenciones** en ambos centros es insuficiente para que este mecanismo sea eficaz. Tampoco se han adoptado otras medidas que esta institución ha propuesto, lo que limita su carácter garantista.

5.11. Las detenciones que verificamos durante las visitas estaban, en general, debidamente sustanciadas, sus registros correctamente cumplimentados y las diligencias practicadas en tiempos razonables. No obstante, las **actas de información de derechos** no dejaban constancia de que se había informado a la persona detenida sobre los hechos que se le imputaban. Tampoco se habían adecuado a la regulación contenida en la [Directiva 2012/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho de información en los procesos penales](#), ni la directiva se estaba cumpliendo en los demás aspectos que atañen a la detención. Además, la forma de realizar y documentar el **registro corporal** no se corresponde tampoco con nuestras recomendaciones y la **asistencia letrada** no se proporciona desde el primer momento en los términos que señalamos en la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#) (apartado III.1).

CAPÍTULO II

14

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO Y DE PROTECCIÓN DE DATOS

1. El área en cifras

En materia de protección de datos, la existencia de una institución específica –la [Agencia Vasca de Protección de Datos](#)– para el control del cumplimiento de las administraciones vascas de la normativa de protección de datos, hace que el grueso de las quejas sobre la materia se presente ante dicha institución.

En materia de derechos TIC la ausencia de quejas escritas no es reflejo de un adecuado cumplimiento de la legislación en materia de derechos TIC y, menos aún, de los derechos de acceso a la administración electrónica; por el contrario, hay que buscar su origen en la aún escasa utilización de las relaciones electrónicas con la administración y, lo que resulta más preocupante, el limitado conocimiento por la ciudadanía de sus derechos respecto a la administración electrónica y los órganos a los que recurrir para su ejercicio.

Consecuentemente con las reflexiones apuntadas, es imprescindible desplegar iniciativas que potencien el uso de las TIC en sus relaciones con la administración, así como la conciencia y divulgación de los derechos que asisten a la ciudadanía en este ámbito específico.

Como dato empírico que justifique esas iniciativas, según los datos proporcionados por el [EUSTAT en su última Encuesta sobre la Sociedad de la Información a Familias en Euskadi 2014](#), el número de personas de 15 y más años usuarias de Internet en Euskadi asciende a 1.255.800, lo que representa el 67,9% del conjunto de la población.

Álava se sitúa a la cabeza del ranking de territorios históricos en cuanto al porcentaje de población usuaria de Internet, registrando un 69%. Le siguen Bizkaia y Gipuzkoa, ambas con un 67,7%.

En cuanto al equipamiento TIC de los hogares, el 69% de las familias vascas cuenta con ordenador personal, el 66,4% disponen de conexión a Internet y el 93% declaran contar con un teléfono móvil.

En lo referente a la edad, la práctica totalidad de la juventud vasca de entre 15 y 24 años (98%) es usuaria de Internet, demostrando ser la franja de edad con una mayor apropiación de las TIC. Les siguen los grupos de personas con edades comprendidas entre 25 y 34 años (95,1%) y el de 35 y 44 años (93,7%), marcando diferencias de más de 10 puntos porcentuales con los siguientes tramos de edad a partir de los 45 años.

El análisis desde la perspectiva de género nos habla de una reducción de las diferencias de uso de Internet entre los hombres y las mujeres. Respecto a la población de 15 y más años, tal y como apuntan los datos el EUSTAT, los usuarios

de Internet varones representan el 71,8% de la población masculina, mientras que las usuarias suponen el 64,2% de la población femenina. Si tomamos como base para el cálculo del porcentaje el total de usuarios de Internet en 2014, obtenemos que el 51,1% son hombres frente al 48,9% de mujeres.

El hogar continúa siendo el principal lugar elegido por la población vasca a la hora de conectarse a Internet (93,1%), seguido muy de lejos por otros lugares de acceso como el centro de trabajo (36,7%) o el centro de estudios (11,3%).

Las compras a través de Internet registran en 2014 un incremento de 3,2 puntos porcentuales con respecto al año anterior, lo que se traduce en un 41,7% de la población vasca que demuestran su confianza en la red a través de la compra de bienes y servicios a través del canal digital.

En materia de servicios electrónicos, el Gobierno Vasco ha actualizado, con los datos de 2013, el [directorio de Servicios Públicos Avanzados, ZERPA](#). Conforme a los mismos, las administraciones públicas vascas ofertan ya más de 11.000 servicios y trámites a través de Internet. **El conjunto de los ayuntamientos encabeza la oferta de servicios y trámites con el 44,1%, seguido del Gobierno Vasco con el 21,9% y las diputaciones forales con el 15,3%**. El Gobierno Vasco, con 1.153 procedimientos y trámites por Internet es la administración que se sitúa en primer lugar en el ranking de entidades públicas con mayor oferta, ocupando el 2º lugar la Diputación Foral de Bizkaia con 447 y el 3º la de Álava (360). La Universidad del País Vasco (UPV) ocupa el 4º puesto con 346. El Ayuntamiento de Irun es el primer ayuntamiento en servicios electrónicos, ocupando el 6º puesto (236) seguido muy de cerca del de Bilbao con 232 unidades.

2. Quejas destacadas

2.1. Cesión de datos bancarios al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia

Varios vecinos y vecinas de los [Ayuntamientos de Galdames y Sopuerta](#) (Bizkaia) pusieron en conocimiento del Ararteko que, como consecuencia de la integración de dicha entidad local en el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, sus ayuntamientos han facilitado sus datos personales a dicho Consorcio, incluyendo sus datos de domiciliación bancaria. Desde el Ararteko consideramos en las Resoluciones dictadas en sendos expedientes de queja que el dato de la domiciliación bancaria de los abonados y abonadas, al no tratarse de un dato necesario para la prestación del servicio por parte del Consorcio de Aguas Bilbao-Bizkaia, no puede ser objeto de cesión por parte del Ayuntamiento, salvo consentimiento previo de los usuarios y usuarias. Asimismo, recomendará-

bamos que se informara a todos los vecinos y vecinas del contenido de los datos personales del registro del fichero de abonados objeto de la cesión, con la finalidad de que puedan conocerlo y, en su caso, poder hacer uso ante el Consorcio y ante el propio Ayuntamiento, de los derechos de cancelación y rectificación de sus datos personales.

2.2. En el curso de quejas y consultas gestionadas por otras áreas, se han planteado cuestiones relacionadas con las TIC y protección de datos que, por su interés, reseñamos:

- **Consulta al Gobierno vasco vía twitter.** Una persona se dirigió al Ararteko a través de twitter trasladando que había realizado una consulta a través de dos usuarios corporativos de esa red social del Gobierno vasco, sin resultado alguno. A través de las gestiones realizadas por el Ararteko con ambas partes, se ha entendido que twitter, salvo que se consigne dicho canal como medio de relación, no resulta la vía adecuada para hacer solicitudes de información a la administración, pero se recomienda que, al menos, se acuse recibo de cualquier petición y se redireccione al cauce predeterminado.
- **Instituto Foral de Bienestar social de la Diputación Foral de Álava.** La queja recibida estaba relacionada con la emisión de los certificados de empresa únicamente en soporte papel, lo que resultaba contrario a la normativa reguladora del envío por las empresas de los datos del certificado por medios electrónicos y, además, ineficiente en términos de tiempo de tramitación. En su respuesta el IFBS reconocía dicha disfunción, que esperaba resolver en breve mediante la implantación del oportuno sistema informático.
- **Hacienda foral de Bizkaia.** Un ciudadano nos planteó su total desacuerdo con la actuación seguida por la Hacienda Foral de Bizkaia. Había tenido conocimiento de la existencia de una devolución a su favor en la declaración del IRPF 2012, que se iba a hacer efectiva en un número de cuenta que no era de su titularidad. Tras informarse y personarse en las oficinas de Bilbao de la Hacienda Foral de Bizkaia, le indicaron que la declaración se había presentado a su nombre, en la modalidad de declaración conjunta y de manera telemática. No disponemos de ningún elemento que nos permita imputar, en este caso concreto, a una actuación negligente de la Hacienda Foral el eventual uso inadecuado de la tarjeta de coordenadas con sus claves de usuario y contraseña por parte de otra persona distinta a su titular, por lo que dimos por finalizada nuestra intervención.
- **Servicio de Infancia de la Diputación foral de Álava.** En el curso de una queja planteada por el padre cuyas hijas estaban siendo objeto de un expediente de protección por parte del Servicio de Infancia, y a consecuencia de la negativa a facilitar al mismo acceso a documentación obrante en el ex-

pediente, hemos recordado que si bien el derecho de acceso a la información no es un derecho absoluto, y que puede verse limitado por la necesidad de preservar otros derechos, es imprescindible que cualquier oposición a facilitar información se motive y justifique adecuadamente con datos y argumentos que acrediten que esa ponderación se ha hecho, sin que sea válida una invocación genérica de los derechos de las menores y de la protección de los datos personales como razón para justificar la negativa a facilitar información.

- **Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.** Al igual que en la queja referenciada anteriormente, recomendamos al Servicio de prevención, infancia y familia de ese Ayuntamiento, la obligación de motivar de manera adecuada y suficiente todas aquellas resoluciones por las que se deniegue el acceso a documentos e informes obrantes en expedientes de protección de menores.

3. Contexto normativo y social

El año 2014 no ha sido un año en el que haya existido una actividad normativa específicamente dirigida a la protección de datos o a las TIC, aunque han existido novedades normativas y jurisdiccionales que guardan una relación indiscutible, así:

- **En el ámbito europeo:**

La principal novedad este año ha estado constituida por la **Sentencia que respalda el “derecho al olvido en internet” dictada el 13 de mayo** por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Según se determina en la misma, en aplicación de la **Directiva 95/46/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo relativa al tratamiento de datos personales y a la Carta de derechos fundamentales de la Unión Europea, los motores de búsqueda en internet (como Google) deben retirar los enlaces a informaciones publicadas si se comprueba que **pueden lesionar el derecho fundamental a la protección de datos y a la dignidad de la persona** o no son ya pertinentes, en cuyo caso el afectado puede reclamarlo a las agencias de protección de datos o a los tribunales de justicia.

Además se recoge que quienes gestionan dichos motores de búsqueda están sometidos a la normativa de protección de datos, actuando como intermediarios de la sociedad de la información, siendo responsables del tratamiento de dichos datos.

Se advierte, asimismo, de una cuestión capital: el necesario equilibrio entre el interés legítimo y la libertad de expresión y de información y los derechos de las personas afectadas, de forma que se exceptúa la información de las

personas que desarrollen una función o tengan un papel en la vida pública.

Para solucionar definitivamente estas situaciones, es necesaria la aprobación del Reglamento de la Unión Europea sobre protección de datos, que entendemos puede acelerarse tras este pronunciamiento.

Por lo que se refiere a la **reutilización de la información y las publicaciones en formatos abiertos**, política que se viene impulsando de forma decidida desde el Ararteko, la tendencia hacia la publicación abierta de los resultados científicos ha llegado a un “punto de no retorno”, según un estudio presentado por la Comisión Europea. Desde su aparición en 2002, las licencias **Creative Commons** se han convertido en un estándar internacional para compartir de manera abierta todo tipo de contenidos, desde fotos y vídeos a investigaciones académicas, material educativo o datos públicos. Si en 2006 alrededor del mundo había cerca de 50 millones de trabajos licenciados bajo Creative Commons, en 2014 esta cifra ha aumentado hasta los 882 millones.

- **En el ámbito estatal**, se acaba de abrir el pasado mes de diciembre el [Portal de la Transparencia del Gobierno de España](#) en cumplimiento de lo establecido en la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) que ofrece publicidad activa: institucional, normativa y económica, y posibilita, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública (con las limitaciones, entre otras, establecidas en su artículo 15 en materia de protección de los datos personales).

- **En el ámbito autonómico**, durante el año 2014 se han materializado tres iniciativas del Gobierno Vasco que desde el Ararteko consideramos de gran interés para esta área de actuación:

- El Consejo de Gobierno vasco aprobó el 17 de junio el [Plan de Innovación Pública 2014-2016](#), impulsado por el [Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco](#), para avanzar en la modernización de la Administración Pública autonómica.

El Plan, que supone una evolución del anterior [PIP 2011-2013](#) persigue los siguientes objetivos estratégicos:

- **Administración abierta:** Promover la transparencia, la participación y la colaboración en la Administración pública.
- **Administración eficaz:** Desarrollar una oferta de servicios de calidad y accesible por diferentes canales (presencial, teléfono, Internet).

- **Administración eficiente:** Mejorar la eficiencia en la gestión administrativa, adecuando la organización, implantando nuevos modelos de gestión y realizando un uso inteligente de la tecnología.

- **Administración innovadora:** Promover la innovación en la Administración involucrando a la ciudadanía y a los profesionales públicos en el diseño, la gestión y la evaluación de las políticas y de los servicios públicos.

- El [“libro blanco de democracia y participación ciudadana en Euskadi”](#) finalizado el pasado mes de diciembre que, en palabras de sus promotores, constituye un marco de referencia para impulsar, movilizar, e involucrar a la sociedad y las administraciones

El modelo de gobernanza recogido en este Libro Blanco, en cuyo proceso participativo también ha intervenido la Institución del Ararteko, busca reconocer y actuar sobre las capacidades públicas y privadas de la sociedad vasca con el objetivo de favorecer el compromiso colectivo para la creación de valor público. Este modelo de aprendizaje y crecimiento compartido se sustenta en los principios de buen gobierno: integridad, eficacia y eficiencia, transparencia, participación y colaboración. Este Libro Blanco quiere promover, por tanto, un modelo de gobernanza fruto de la confluencia de tres dimensiones participativas que optimicen la generación de valor público:

- La participación política.
- La participación para el diseño de servicios.
- La participación colaborativa.

- **Aprobación por el Consejo de Gobierno Vasco en su sesión de 16 de septiembre del Proyecto de Ley de la Administración Pública vasca**, que pretende impulsar el derecho de la ciudadanía a la transparencia y la obligación de la Administración a favorecer y facilitar la participación activa de las personas en el proceso de toma de decisiones públicas que les afecten. Uno de los pilares de dicho proyecto está constituido por la administración electrónica y la atención ciudadana, constatándose que sus principios orientadores son coincidentes con los de la [Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos](#) y guardan relación con los del [decálogo](#) de derechos de los ciudadanos para relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, tales como el de igualdad, proporcionalidad, cooperación, y especialmente el de garantizar el acceso universal y el diseño para todos (perspectiva que desde el Ararteko se considera esencial), previendo un sistema multicanal, que integra componentes tecnológicos, organizativos, informativos y personales, cuyo objetivo es facilitar la comunicación a través de canales presenciales, telefónicos o telemáticos mediante el uso de medios basados en internet.

También consideramos una buena práctica, la del [Ayuntamiento de Bilbao](#) que ha lanzado este año la plataforma Bilbao Open Data, un servicio para poner a disposición de entidades, empresas y ciudadanía los conjuntos de datos públicos municipales, con el objetivo de fomentar la transparencia y la reutilización de datos.

Hay que destacar que Euskadi es una de las comunidades autónomas que más esfuerzo dedican a la I+D, según el [Informe 2014 sobre Tecnología e Innovación](#) en España realizado por la fundación para la innovación tecnológica Cotec. Según este documento, que recoge los datos estadísticos del año 2012, el País Vasco está a la cabeza en la clasificación del gasto en I+D por habitante, seguido por Navarra, Madrid y Cataluña.

En el **contexto social** no podemos dejar de poner de manifiesto la creciente preocupación de la ciudadanía por la seguridad de sus datos en Internet, de la que el Ararteko se ha venido haciendo eco en sus Actuaciones. Sin embargo, la actitud de los internautas es paradójica: como se recoge en el [estudio a nivel mundial "Privacy Index"](#), publicado por la multinacional tecnológica EMC, con opiniones sobre privacidad en internet de 15.000 cibernautas de quince países casi tres de cada cuatro personas asegura que se niega a sacrificar su privacidad a cambio de mayores beneficios en internet, pero la realidad es que no protegen suficientemente sus datos, y de hecho, el 62% mantiene sus mismas contraseñas durante mucho tiempo.

Igualmente según datos extraídos del [Estudio sobre Ciberseguridad y Confianza en los Hogares Españoles](#), realizado por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información de Red.es, junto a INTECO, el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, un 26,4% de los usuarios de Internet con conexión inalámbrica en el hogar desconoce qué sistema de protección utiliza, mientras que un 15% no sabe si está protegida o directamente afirma que no lo está.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

Esta área de trabajo TIC y protección de datos creada en 2010 en el Ararteko tiene entre sus objetivos poner en valor los derechos que asisten a la ciudadanía en relación con la protección de datos y con los derechos derivados de la administración electrónica, así como realizar una función proactiva en la difusión de los mismos, en el convencimiento de que el ejercicio de tales derechos y su protección contribuye a fomentar una ciudadanía con mayor potencial de innovación.

Es por ello que, en el año 2014, se han planificado y desarrollado una serie de actuaciones vinculadas a dicho objetivo:

4.1. Informes extraordinarios

Durante el año 2013 se ha publicado el informe extraordinario sobre [E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi](#).

Dada la rapidez con la que evolucionan las situaciones y proyectos en este ámbito, a finales del año 2014 se ha abordado el seguimiento de los datos relativos a las 4 brechas digitales identificadas en el Informe, así como diversas Recomendaciones de dicho Informe Extraordinario. Concretamente el Ararteko ha llevado a cabo un ejercicio de recopilación de información y documentación relativa a las iniciativas adoptadas por un número representativo de administraciones públicas vascas relacionadas con:

- Actuaciones para facilitar la accesibilidad a los servicios y contenidos en las 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.

Los aspectos fundamentales que, resumidamente, podrían destacarse son:

Análisis evolutivo de las brechas digitales en Euskadi (2012-2014)

El análisis evolutivo entre los años 2012 y 2014 nos permite identificar algunos cambios positivos en la reducción de las brechas digitales en Euskadi. En cambio, también nos permite constatar que **siguen existiendo un amplio margen de mejora y situaciones de desigualdad en el uso de las TIC** por parte de la ciudadanía vasca.

Según los datos del EUSTAT, podríamos señalar cuatro grandes variables que, a día de hoy, siguen estando vinculadas a las brechas digitales en Euskadi:

- **El tipo de familia:** el % de familias con hijos/as que utiliza internet es prácticamente el doble que el de las familias que no tienen hijos/as o que están formadas por una única persona.

- **El género:** aunque cada año aumenta el % de hombres y mujeres que utilizan Internet en Euskadi, no es suficiente para reducir la diferencia de uso entre hombres y mujeres. Las mujeres siguen utilizando Internet en menor medida que lo hacen los hombres (diferencial de cerca de 7,5 puntos).
- **La edad:** a partir de los 55 años, los porcentajes de uso son bastante inferiores a los registrados por la población más joven. En los últimos dos años se ha producido un crecimiento de 20 puntos porcentuales en el uso de Internet entre la población de 55 a 64 años.
- **El tipo de actividad:** en 2014 el diferencial entre el % de personas que trabajan y usan Internet y el de las personas que están en situación de desempleo y usan Internet es de casi 50 puntos porcentuales. Una brecha que tiene especial relevancia cuando Internet y las TIC son una herramienta clave para este colectivo de personas (en situación de desempleo) de cara a intentar promocionar su vida laboral y mejorar su calidad de vida.

Medios, modos y maneras de la Administración para facilitar la participación de la ciudadanía

El análisis evolutivo a través de la información obtenida nos deja sobre la mesa algunas conclusiones importantes:

- 9 de las 10 administraciones analizadas cuentan en sus portales web con un **apartado específico sobre participación ciudadana** en los que **garantizan canales TIC** para el ejercicio del derecho a la **petición y la consulta ciudadana**.
- En cambio, como ya se apuntaba en el Informe Extraordinario, sólo unas pocas publican posteriormente toda la información sobre lo que la ciudadanía aporta en esas peticiones o en las consultas ciudadanas, estadísticas sobre los tiempos empleados en responder a las peticiones, información sobre cuáles son las peticiones más frecuentes agrupadas por áreas o departamentos, etc.
- Todas las Administraciones analizadas afirman disponer de los mecanismos necesarios para **incorporar las aportaciones de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones**. Sin embargo, sólo algunas de ellas publican posteriormente cómo se lleva a cabo dicho proceso de filtrado, valoración por parte de la Administración, discusión, incorporación en los planes de trabajo, resultados finales, etc.
- En materia de **Open Data**, la evolución es positiva. En cambio, persiste una gran diferencia respecto al nivel de madurez de las iniciativas de los diferentes niveles de la

Administración Pública (Gobierno, diputaciones, ayuntamientos). Especialmente para los ayuntamientos más pequeños, sigue siendo una asignatura pendiente en sus compromisos con un modelo de gobernanza más transparente y abierto.

- El análisis evolutivo nos trae también buenas noticias, como es el caso de los constantes esfuerzos de todas las administraciones en materia de **multicanalidad**. Así, se ha podido constatar que en estos últimos 2 años se ha avanzado de forma importante en la disponibilidad de acceso a información y tramitación a través de los dispositivos móviles.
- En lo referente a las **garantías jurídicas en materia de participación ciudadana**, la información obtenida en el análisis nos invita a ser menos optimistas. Sólo 5 de las 10 administraciones públicas vascas objeto de análisis cuentan con una normativa específica en la que se regule la participación ciudadana.
- Otro de los aspectos analizados en 2012, y cuyos resultados en 2014 no han experimentado ningún tipo de avance o mejora, es el relacionado con la **igualdad en la función pública**. Es decir, la igualdad de oportunidades de las personas con algún tipo de discapacidad o diversidad funcional a la hora de desempeñar su trabajo en las administraciones públicas. **Ninguna de las administraciones analizadas cuenta con algún tipo de reglamento interno** en el que se especifique cómo proceder para adaptar el puesto de trabajo y todos los dispositivos, aplicaciones informáticas, etc., para que cualquier persona, con independencia del tipo de diversidad funcional que tenga, pueda desempeñar su trabajo en igualdad de oportunidades con respecto al resto del funcionariado.

4.2. Reuniones

Se han mantenido diversas reuniones relacionadas con el proyecto de **Ararteko mapak**, durante el año 2014 especialmente relacionadas con la descarga de la aplicación para teléfonos y otros dispositivos móviles, en unos casos para divulgar el mismo y promover su uso: como con Hel-duak Adi y asociaciones que trabajan en el ámbito de la discapacidad tanto física y sensorial; y en otros para conseguir actualizar la información de los recursos existentes (**Viceconsejería de Comercio y Turismo**, Servicio de Bibliotecas del **Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco** y Euskal Trenbide Sarea), así como con el **Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco** y el Consejo Vasco para la promoción de la Accesibilidad dependiente del mismo, así como con la Dirección de atención ciudadana del Gobierno Vasco para estudiar la posibilidad de ampliar el mapa de recursos de la web.

4.3. Artículo de opinión

El Ararteko publicó el 20 de febrero [un artículo de opinión](#) sobre la candente cuestión del derecho al olvido en internet, insistiendo en que la solución pasa por hacer coexistir ambos derechos: la libertad de expresión y de información y los derechos de las personas afectadas y garantizar la libertad de información, pero soportando la carga de que esas informaciones sean veraces, proporcionadas, no indexables y con una vigencia temporal. Como ya se concluía en dicho artículo, desde el Ararteko entendemos que resulta clave la información, la transparencia y el conocimiento eficiente, avanzando juntos en la construcción de una verdadera comunidad digital que, además, respete lo que ya se viene denominando la “*ética digital*”.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. El derecho de acceso a la información de documentación en poder de las administraciones públicas se está ejerciendo cada vez con mayor intensidad, para lo cual las administraciones han de adoptar actitudes garantistas con los derechos de todas las partes, debiendo ponderarse los diferentes derechos en liza y razonarse los casos en los que se deniegue el acceso a dicha información o documentación.

5.2. En algunas quejas y consultas referidas al acceso de menores de edad a contenidos no adecuados para sus edades a través de internet o mediante la participación en redes sociales, hemos debido insistir en el necesario control y acompañamiento de los progenitores a sus hijos e hijas en el uso de las tecnologías y el acceso a los contenidos.

5.3. En materia de **protección de datos**, seguimos detectando una generalizada falta de información, concienciación y evitación de conductas de riesgo en el uso de las redes sociales y de las redes públicas de comunicación, lo que potencialmente puede facilitar la divulgación no deseada de información, datos e imágenes, merced a la vulnerabilidad de la custodia y transmisión de dichos archivos.

5.4. El Ararteko ha proseguido a través de varios de sus proyectos como Ararteko mapak, los formatos abiertos de sus publicaciones, etc., con la tarea de fomento de la **reutilización de la información y de la apertura de datos públicos**.

5.5. El seguimiento del cumplimiento de las Recomendaciones del Informe Extraordinario del Ararteko **sobre inclusión digital y participación social** nos proporciona nuevos

elementos de juicio para hacer un diagnóstico de la situación actual y el potencial de las TIC para impulsar una ciudadanía activa e inclusiva y para favorecer la participación ciudadana.

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 se han hecho los “deberes” y se 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.
- En cambio, existen aún un conjunto de recomendaciones que, tras esta revisión evolutiva, siguen estando vigentes y necesitan ser revisadas y valoradas por las Administraciones.

CAPÍTULO II

15

TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 16 expedientes de queja.

La información estadística de las quejas del área a 31 de diciembre es la siguiente.

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
20	3	17	8	8	-	1

2. Quejas destacadas

Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Las quejas habituales han estado relacionadas con el funcionamiento de los servicios, en sus vertientes de gestión de demandas de empleo o de la actividad de fomento y apoyo al empleo y formación profesional. También han tenido que ver con la intervención de la inspección de trabajo y de **OSALAN**.

En lo que respecta a la formación, se han repetido las quejas por el pago de ayudas por asistencia a cursos de formación. Como el pasado año, se ha suscitado la demora en el pago, y si bien el fondo del asunto quedó encauzado como no podía ser de otro modo, observamos que quienes padecieron esta tardanza en el pago de las ayudas al transporte no fueron informadas de manera concreta sobre las causas o la previsión de su abono.

De mayor trascendencia ha sido la retirada de estas ayudas, al no contemplarse consignación presupuestaria para nuevas convocatorias.

A tenor de lo indicado por el interesado en una queja de este, en el momento de la realización del curso era receptor de Renta de Garantía de Ingresos. Ello nos llevó a plantear que si los convenios de inclusión con **Lanbide** previeran alguna obligación sobre la realización de cursos de formación, el abordaje de las ayudas por desplazamiento debiera ser distinto.

En cualquier caso, vimos necesario sugerir al **Departamento de Empleo y Políticas Sociales** del Gobierno Vasco que en adelante se dé una información clara y precisa sobre este apartado relativo a las ayudas en los cursos, que no frustre expectativas que las quejas evidenciaban.

En este ámbito, la falta de otras ayudas ha sido motivo de queja. En concreto lo que consideran una escasez de recursos para financiar proyectos de autoempleo para apertura de pequeños establecimientos comerciales. Se trata de ayudas que se sitúan en el marco de la **ORDEN TAS/1622/2007**, para las que con posterioridad a la transferencia de competencias, en su mayor parte situadas en Lanbide, no se ha previsto dotación presupuestaria.

Con relación a los cursos de formación, algunas quejas nos muestran la importancia que tiene una adecuada información sobre las condiciones en que se ofertan y la necesidad de un mayor control sobre tales ofertas.

Los participantes indicaban que no se había cumplido una de las condiciones esenciales, en concreto la relativa a una oferta de contratación para el sesenta por ciento del alumnado.

Admitida la queja observamos que en la respuesta a la reclamación formulada por estos alumnos, Lanbide explicó que la normativa que regula estas ofertas (**Decreto 327/2003, de 23 de diciembre**, por el que se regulan las medidas destinadas a la mejora de la ocupabilidad y a promover la inserción laboral) no contempla que los centros de formación –como era el caso de este centro– puedan tramitar proyectos con compromisos de contratación.

La respuesta indicaba que, no obstante, por las expectativas de contratación manifestadas por la empresa al centro de formación, se informó sobre esas posibilidades a los alumnos.

Las actuaciones posteriores del alumnado para aclarar el incumplimiento del compromiso publicitado, entre ellas la reclamación que adjuntamos a nuestra petición de información a Lanbide en la que los alumnos plantearon cuestiones directamente relacionadas con los compromisos de contratación anunciados, eran indicios fundados que llevaban a pensar que no se les dio información sobre el verdadero alcance del compromiso.

Trasladamos nuestra conclusión al Departamento de Empleo, en el sentido de que los compromisos no aprobados en el proyecto no se deben incorporar a las ofertas. Si se dieran circunstancias como las recogidas en la respuesta de Lanbide, parece más correcto optar por informar al alumnado sobre las expectativas de contratación, sin incorporar el compromiso a la propia oferta del curso. En cualquier caso nunca incorporando compromisos que no tienen tal naturaleza.

Una persona que suscribió en junio de 2012 un convenio de inclusión activa presentó una queja porque, sin haber sido informado de ello, supo después que dicho convenio no estaba activado. Acudió a Lanbide donde le informaron que ello se debía a que su caso estaba pendiente de análisis en los servicios centrales, en concreto relacionado con el apartado 1 h) artículo 5, del [Decreto 182/2008, de 11 de noviembre](#), por el que se regula la calificación de empresas de inserción, se establece el procedimiento de acceso a las mismas y su registro (situación de exclusión social).

De acuerdo con lo expuesto por el interesado, se va claro que desconocía que el convenio firmado en 2012 no tuviera efectos. Lo supo cuando no pudo acceder a una oferta de una empresa colaboradora y acudió por ello a Lanbide a aclarar su situación. Por su parte, Lanbide explicaba en su respuesta al Ararteko que el interesado había sido informado sobre la falta de acreditación de pertenencia a colectivo específico.

Lo cierto es que admitiendo que se le informó sobre las dudas en el cumplimiento de una de las condiciones, no constaba que más tarde, habiendo firmado el convenio, se le hubiera informado que éste no tenía validez.

Sin perjuicio de que el problema se encauzó tras la suscripción de un nuevo convenio, trasladamos nuestro análisis a Lanbide, en el sentido de que al no quedar constancia sobre la ineficacia del anterior, introdujo un elemento de incertidumbre que afectó negativamente a la seguridad jurídica que debe presidir la relación entre ambas partes. Desde una perspectiva jurídica, era inevitable concluir que el interesado, al confiar en que el convenio estaba activo, actuó de buena fe. Si no se cumplía una de las condiciones, ese convenio no se debió formalizar sin una constancia formal que remitiera su efectividad al cumplimiento del requisito de exclusión.

En un ámbito distinto, una persona nacionalizada nos planteó que no se aceptaba el cambio solicitado para sustituir el NIE anterior por el DNI actual, en un diploma emitido por un Centro de Empleo y Desarrollo Local de un Ayuntamiento. Tampoco se aceptaba el cambio del segundo apellido.

El Ayuntamiento consideró que no era posible acceder a su petición sobre la base única del DNI aportado. Se le pidió que aportara una acreditación de que la identidad anterior y la posterior concuerdan o coinciden e informó sobre el modo de realizarlo.

Analizados los antecedentes llegamos a la conclusión de que la decisión administrativa no era arbitraria. Tenía que ver con la modificación de un dato relativo a la obtención de un documento como es un diploma de capacitación, que certifica la superación de un curso, por tanto que acredita la capacidad profesional de una determinada persona sobre

cuya coincidencia en la identidad, la anterior y la posterior, no debe haber duda. Esto explica el formalismo requerido por el Ayuntamiento sobre la concordancia del dato de identidad anterior y el actual.

Al adquirir la nacionalidad española se obtiene un Documento Nacional de Identidad nuevo, con datos (por ejemplo el número) que no coincidirán con los anteriores de la tarjeta de residencia. El diploma de aptitud recogía el NIE.

El Certificado de Concordancia permite acreditar a un español (nacionalizado) su concordancia de identidad cuando antes tenía un NIE como extranjero residente en España. En este certificado consta el cambio de NIE a DNI.

El sentido de los certificados de concordancia es precisamente acreditar el tracto o encadenamiento de la identidad anterior y la posterior actual. Es un documento, el de la concordancia, que es útil para este y otros trámites que pudiera necesitar el interesado en ámbitos distintos. Le informamos de lo anterior, indicándole también que era conveniente que comunicara el cambio de nacionalidad al Registro Central de Extranjeros, lo cual permite que la administración competente emita posteriormente el documento que certifique que la persona que antes tenía un NIE y ahora un DNI es la misma.

En el ámbito de la seguridad en el trabajo, si bien observamos que se están realizando las investigaciones correspondientes a las circunstancias del lamentable suceso de la muerte de un trabajador tras caerse en una obra del campus de Leioa, el Ararteko solicitó información sobre lo ocurrido al Departamento de Empleo, donde se incardinan la Inspección de Trabajo y OSALAN, así como información a la [EHU/UPV](#) como entidad contratante de la reparación, para que nos informe sobre la validez de las medidas de seguridad en la obra.

Por lo que respecta a las actuaciones administrativas, conocimos las actuaciones iniciales que se habían realizado por la inspección de trabajo, recogidas en el acta de infracción levantada. Como resultado de la inspección se comprobaron infracciones laborales, y también de seguridad social, que dieron lugar a una sanción a la empresa contratada para la obra, así como también a la subcontratada. Las graves consecuencias de la inobservancia de las medidas de seguridad obligan a insistir en que se debe extremar la vigilancia de su cumplimiento.

En un campo de actuación correspondiente también a la inspección laboral, una queja nos ha planteado su desacuerdo con la actuación desarrollada con motivo de una denuncia sobre acoso laboral, en una relación laboral sobre la que hubo una avenencia posterior con relación a un despido sobrevenido. A tenor de los datos analizados, llegamos a la conclusión de que las actuaciones en torno a la avenencia alcanzada sobre el despido y las realizadas sobre el acoso quedaron mezcla-

das, dando por sentado que el fin de aquellas actuaciones proyectaba sus efectos a las dos cuestiones. El objeto del acto de conciliación con avenencia se limitaba al despido improcedente, por lo que su resultado no se debió vincular a la denuncia por acoso.

Lo cierto es que fue a resultas de las actuaciones promovidas más tarde por el interesado que este fue informado de que el Inspector actuante no apreció en su día que hubiera existido acoso, por parte de los responsables de la empresa. Entendimos que la ausencia de una comunicación anterior sobre cuál fue el juicio del inspector fue una tramitación incorrecta de la denuncia. Con más razón si tenemos en cuenta que la evolución de las circunstancias de la empresa impedía ahora, a juicio de la inspección, cualquier nueva actuación.

Con relación a una actuación de OSALAN una empresa mostró su desacuerdo porque una actuación de inspección se basó en una denuncia anónima.

En la página de internet de dicho organismo se advierte que no se tramitarán denuncias anónimas. Planteado este motivo de queja, entendíamos que correspondía a dicho organismo explicar lo que justificó su intervención en este caso.

En contra de lo planteado por el interesado, la respuesta de OSALAN indicaba que las denuncias fueron identificadas, no anónimas, y así lo documentaba, motivo por el que entendimos que queda aclarado este punto.

En cualquier caso, nos pareció importante tener en cuenta que si la objeción se refería a la advertencia recogida en la página de internet de OSALAN, donde se indica que “No se tramitarán denuncias anónimas, de acuerdo con el art. 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”, tal indicación, a nuestro juicio, no hubiera impedido por sí misma una intervención de OSALAN, pues el modo en que conoce un hecho quien es competente para actuar no lo impide.

Algunas quejas han mostrado su desacuerdo con que en empresas que reciben ayudas no se impulse la creación de empleo local, admitiendo la contratación de personas empadronadas en otras Comunidades. Informamos de que, fuera de convocatorias de apoyo a la contratación de personas desempleadas no perceptoras de prestación contributiva y/o perceptoras de la renta de garantía de ingresos, donde el empadronamiento en la Comunidad Autónoma Vasca es esencial, no parecía posible encauzar su pretensión.

Varias quejas que corresponden al apartado de inclusión social han tenido una relación indirecta con este de trabajo, en tanto que planteaban una eventual relación con lo que

consideraban infracciones en materia de legislación laboral. En concreto planteaban que abandonos de empleo que en realidad fueron involuntarios estaban siendo considerados como voluntarios. La dificultad de una prueba al respecto en determinadas relaciones de empleo dificulta una intervención fundada de la inspección de trabajo. En cualquier caso, nos ha parecido conveniente referirnos a esta realidad manifestada por algunas personas, a quienes se les ha aplicado una presunción de voluntariedad en extinciones de sus contratos, que principalmente se han dado en un ámbito de reciente regulación como es el de las relaciones laborales especiales de servicio en el hogar familiar.

3. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Al igual que en otras áreas de actividad de la administración, también en esta se han suscitado problemas ocasionados por su funcionamiento. El funcionamiento inadecuado no se produce únicamente cuando de haberse actuado de otro modo el resultado hubiera sido diferente. También sucede cuando se da una falta de respuesta a reclamaciones que no son atendidas de manera expresa, aunque la actuación de la administración a la que se refieren no hubiera sido incorrecta.

En el apartado de ayudas, vemos que algunas quejas han planteado el desacuerdo por su desaparición en áreas que anteriormente tenían apoyo de los poderes públicos.

En el caso de desplazamiento a cursos de formación, es razonable pensar que la supresión de estas ayudas no será indiferente para la asistencia a estos cursos y que si forman parte de los convenios de inclusión, serán tenidas en cuenta.

Los accidentes en el trabajo continúan y, a la vista de los indicios, ocurre en ocasiones que se debe a una inobservancia de medidas que se debieron adoptar, por tanto evitables en principio. Por ello se ha de extremar la vigilancia de su cumplimiento.

CAPÍTULO II

16

URBANISMO Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

1. El área en cifras

El área de urbanismo y ordenación del territorio recoge las intervenciones realizadas por el Ararteko en torno a esta disciplina que incluye la ordenación urbana, los procesos de transformación urbanística del suelo mediante su urbanización y su posterior edificación y la protección de la legalidad urbanística.

El número de expedientes de quejas gestionados en el área de urbanismo y ordenación del territorio ha sido de 66 lo que representa un 3% del total de reclamaciones presentadas. Por administraciones afectadas las quejas se distribuyen de la siguiente manera:

- Administrador local 57
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 1

Si atendemos a las subáreas:

- Disciplina urbanística 33
- Gestión urbanística 11
- Acceso a la información urbanística 9
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 9
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 2
- Accesibilidad 1
- Ordenación urbanística 1

Respecto al estado de la tramitación y el resultado de las quejas en esta área:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Aseesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
89	22	67	30	21	2	14

Durante el 2014 el número de reclamaciones y de resoluciones en el área de Urbanismo se ha mantenido en términos similares respecto a ejercicios anteriores. Las reclamaciones se han planteado principalmente por la falta de una respuesta administrativa ante denuncias urbanísticas o por problemas derivados del estado de conservación de edificios y terrenos.

En relación con el grado de eficacia del Ararteko en esta área debemos considerar que se ha incrementado el número de resoluciones del Ararteko en esta área. Durante el 2014 se

han elaborado 9 resoluciones, que pueden consultarse en el apartado correspondiente de [nuestra página web](#), en las que planteamos recomendaciones, sugerencias y conclusiones sobre diversos problemas expuestos.

Dentro de estos expedientes destacamos la respuesta positiva a diversas resoluciones del Ararteko. Destacamos la respuesta dada a nuestras conclusiones sobre la regeneración social y urbanística del barrio de Santa Juliana. En el año 2010 el Ararteko planteó 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. El [Consejo de Gobierno ha aprobado un acuerdo](#) de 16 de diciembre de 2014 a instancia del actual [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#) para la financiación de la primera fase de las obras de regeneración urbana del barrio de Santa Juliana para promover a adquisición y derribo de una serie de vivienda derribo de las viviendas desocupadas.

También podemos mencionar el caso de una persona nos planteaba la dificultad de promover la construcción de un almacén-refugio para el tratamiento de la enfermedad conocida como 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. El lugar más idóneo para ese tratamiento, por ser un entorno natural y por las características ambientales que requiere esa patología, fue localizado por el reclamante en una parcela en suelo no urbanizable. En la [resolución del Ararteko de 19 de febrero de 2013](#) le 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 Sensibilidad Química Múltiple en los términos recogidos en el artículo 28 de la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo.

Recientemente hemos sido informados de la resolución del Departamento de Medio Ambiente y Urbanismo de la Diputación Foral de Álava por el que ha declarado el interés público la instalación de un almacén-refugio multiusos libre de tóxicos. Ese cambio de criterio ha permitido comenzar los trámites para construir esa edificación.

Otra cuestión solventada ha sido la queja presentada por la falta de actuación del [Ayuntamiento de Erandio](#) para garantizar un adecuado mantenimiento de un camino público de acceso a su propiedad ante el exceso de vegetación y zarzas existente en una parcela colindante con el camino. El Ayuntamiento de Erandio nos ha informado que ha trasladado la reclamación a los servicios municipales de obras para que se realicen las labores de mantenimiento del ámbito del

citado camino público. También se ha requerido al propietario de la parcela colindante para que realice las labores de mantenimiento de las parcelas de su propiedad que colindan con el camino para garantizar la seguridad y evitar el riesgo de accidentes.

El [Ayuntamiento de Zumarraga](#) ha aceptado [una recomendación](#) por la que le pedíamos que revocara la orden de pago indebidamente cobrada para legalizar unas obras en una vivienda. Las obras que suponían unos metros cuadrados más de lo permitido no eran legalizables. En todo caso el reclamante trató de regularizar las obras pero el ayuntamiento le indicó que debía pagar por lo construido de más. Al final el reclamante nos ha informado de la revisión de ese criterio.

Una persona, vecina de Vitoria/Gasteiz plantea el deficiente estado de conservación y seguridad de un inmueble. Ha solicitado en varias ocasiones la intervención municipal para evitar los desprendimientos producidos por la falta de mantenimiento. El [Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#) nos ha informado de las actuaciones de disciplina urbanística seguidas hasta el momento respecto a la situación del inmueble. Asimismo le instamos a que debe continuar con el mencionado expediente administrativo hasta garantizar una correcta y efectiva materialización de las medidas decretadas que eviten eventuales daños a personas y remedien cualquier problema de seguridad, salubridad y habitabilidad.

2. Quejas destacadas

2.1. Obligación del propietario de mantener las edificaciones en condiciones adecuadas de conservación

En el marco de la disciplina urbanística, los propietarios de los terrenos tienen el deber de conservarlos en condiciones de seguridad con la finalidad de evitar peligros para la salubridad y el ornato público y riesgos a las personas y cosas. La obligación recae en el propietario en función de la titularidad sobre el terreno. En todo caso la administración municipal tiene la competencia para garantizar el cumplimiento del deber mediante el correspondiente expediente, y tras recabar los correspondientes informes técnicos, dictar las correspondientes órdenes de ejecución. Esta facultad viene atribuida conforme establece el artículo 199 de la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo. Los propietarios de los terrenos tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro. En esa resolución le recomendábamos al ayuntamiento que tramitase y resolviera el correspondiente expediente administrativo para verificar el estado de la parcela denunciada

y, en su caso, ordenase a su propietario la ejecución de las obras de mantenimiento necesarias para garantizar unas condiciones de seguridad y salubridad adecuadas. Asimismo le indicábamos que debía informar al reclamante de las medidas municipales seguidas en relación con las denuncias presentadas.

Sobre esta cuestión hemos recibido reclamaciones en las que se expone la necesidad de intervenir para que los responsables tome las medidas requeridas por la administración local. Es el caso de la [resolución de 18 de marzo de 2014](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Balmaseda](#) que impulse las medidas de desinsectación en un local particular para garantizar su salubridad.

También en la [resolución de 23 de octubre de 2014](#), por la que recomendamos al [Ayuntamiento de Abadiño](#) que dicte las órdenes de ejecución procedentes ante la insalubridad producida por el saneamiento inadecuado de diversos caseríos.

Mención especial requiere la [resolución del Ararteko, de 5 de diciembre de 2014](#), sobre el desmantelamiento de las naves industriales de la empresa Babcock Power S.A. ubicada en el polígono industrial entre Sestao y Trapagaran.

Varias asociaciones nos han trasladado la situación de riesgo del edificio industrial de la empresa Babcock Power S.A. ubicada en el polígono industrial entre Sestao y Trapagaran. Diversos grupos de personas han entrado de forma ilegal en sus instalaciones en desuso y han llevado a cabo labores de desmontaje incontrolado. En los últimos días se han sucedido diversos incidentes como la quema de parte de las instalaciones que han deteriorado su estructura, un accidente grave a una persona que participaba en el desmontaje o el desprendimiento de la cubierta del edificio de fibrocemento. En esa resolución el Ararteko ha analizado las actuaciones previstas por el Ayuntamiento del [Valle de Trápaga-Trapagaran](#) y por el [Ayuntamiento de Sestao](#) así como la intervención de otras instituciones, como es el caso del [Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial](#) del Gobierno Vasco. Las actuaciones municipales recogidas en los informes de los Ayuntamientos de Sestao y del Valle de Trápaga-Trapagaran resultan conformes con el marco previsto en la legislación urbanística. Por su parte la administración medioambiental también ha intervenido hasta la fecha para responder a la situación de depósito incontrolado de residuos potencialmente peligrosos. El caso de la demolición descontrolada de las naves industriales de Babcock Power SA requiere continuar la intervención urbanística, medioambiental y de protección del patrimonio industrial de forma urgente y coordinada. La situación excepcional de las naves industriales de la Babcock requiere una apremiante intervención municipal del ejercicio de las potestades recogidas en el mencionado artículo 202 LSU. Esas medidas perentorias deben garantizar

el desalojo inmediato y prevenir, de forma efectiva, el acceso incontrolado y con ello garantizar la seguridad e integridad personal y evitar que se continúe empeorando la seguridad de la instalación. Ante el incumplimiento de esa orden de ejecución deberá acordarse la ejecución subsidiaria por la administración competente sin perjuicio de repercutir el coste económico sobre la propiedad. Por otro lado, las decisiones municipales sobre la situación de ruina del edificio deben tener en cuenta y preservar el régimen de protección cultural de las naves industriales que –a instancia de la administración cultural– deben incorporar los catálogos municipales. Respecto a la situación de posible daño medioambiental en las naves por el desmontaje descontrolado, la intervención de la administración medioambiental –para prevenir el posible daño ambiental y la correcta aplicación de la legislación de residuos– debe coordinarse de forma adecuada con la actuación urbanística para garantizar el cumplimiento de ambos intereses públicos.

En definitiva, la propuesta de esta institución para prevenir este tipo de situaciones es propiciar una comisión para coordinar esas medidas administrativas con el fin de evitar el deterioro de la edificación y de evitar asimismo que aumente el riesgo que supone el desmontaje descontrolado de las naves industriales.

2.2. Las obligaciones de las administraciones locales en cuanto los compromisos recogidos en el planeamiento o en convenio urbanístico

Sobre esta cuestión recogemos la [resolución, de 17 de julio de 2014](#), por la que se recomienda al Ayuntamiento de Zaldibia que de una respuesta adecuada al requerimiento efectuado por el promotor de la queja para cumplir con lo pactado en el convenio urbanístico.

En esta reclamación una persona nos traslada la falta de cumplimiento de un convenio urbanístico suscrito en 2007 con el [Ayuntamiento de Zaldibia](#). Ese convenio urbanístico tenía el objetivo de urbanizar un vial dentro de la operación de rehabilitación del casco urbano. La propiedad debía ceder unos terrenos al ayuntamiento para la ejecución de un proyecto de urbanización. El convenio fijaba como contraprestación que el Ayuntamiento de Zaldibia entregase un local. Asimismo se comprometía a realizar y sufragar una serie de trabajos de mantenimiento en beneficio del propietario. Las obras correspondientes al proyecto de urbanización fueron ejecutadas el año 2008, para lo cual la propiedad autorizó la ocupación de los terrenos de su propiedad y fueron efectivamente cedidos para el uso público. Sin embargo, el promotor de la queja plantea que, hasta la fecha, el Ayuntamiento de Zaldibia no ha cumplido con las obligaciones contraídas mediante el convenio.

Los convenios urbanísticos son contratos o acuerdos administrativos entre administraciones y personas físicas o jurídicas. Reciben la categoría de convenios urbanísticos cuando los acuerdos están relacionados con actuaciones vinculadas con el ámbito urbanístico tanto con el planeamiento como con su ejecución mediante la gestión urbanística. Los convenios pueden ser típicos, cuando están recogidos en la normativa, o atípicos cuando no están expresamente regulados. En el caso de los convenios urbanísticos atípicos encontraríamos supuestos como el expuesto en esta reclamación por el que las prestaciones de la administración son la realización de obras y de los particulares la cesión de unos terrenos. Estos supuestos mantienen su carácter administrativo contractual entre las partes firmantes y para su regulación debe tenerse en cuenta las normas generales de contratación. Dentro de sus efectos los convenios vinculan a las partes a realizar las contraprestaciones a las que se obliguen no como mero propósito sino de forma contractual. La jurisprudencia ha señalado que los convenios vinculan a las partes de acuerdo con el artículo 1256 y siguientes del Código Civil. Así el incumplimiento de los convenios no puede dejarse al arbitrio de la Administración ni tampoco pueden incumplirse unilateralmente.

Por otro parte, los principios generales del derecho, como son el principio de confianza legítima y el de buena fe que rigen las relaciones entre las administraciones y las personas administradas, sirven para evitar que los particulares puedan verse perjudicados en sus legítimas expectativas derivadas del incumplimiento de las cláusulas válidamente formalizadas en los convenios administrativos

Hay que señalar que para la modificación del cualquier pacto o condición se requiere la voluntad de las partes que lo acordaron. En esos términos el [Ayuntamiento de Zaldibia](#) no puede incumplir unilateralmente los compromisos del convenio como puede ser el compromiso de entrega del local. Es por ello por lo que el ayuntamiento debe poner los medios para cumplir con los compromisos recogidos en el convenio urbanístico. En caso de no poder cumplir alguna de las estipulaciones deberá justificar técnicamente esa imposibilidad y proceder a la revisión del convenio por el procedimiento administrativo correspondiente e indemnizar debidamente los perjuicios ocasionados. En todo caso, ante el incumplimiento por la Administración de los convenios válidamente celebrados, la otra parte contractual dispone de la acción para la reclamación de lo incumplido pudiendo optar por exigir el cumplimiento de las prestaciones o por la resolución del contrato. En estos casos cabe sustituir los aspectos que no resulte posible cumplir por una indemnización por daños y perjuicios.

En otra [resolución, de 19 de mayo de 2014](#), se recomienda al [Ayuntamiento de Lekeitio](#) que tramite debidamente la solicitud sobre la incorrecta ejecución de las obras acordadas en el convenio formalizado para la cesión de suelo del sistema general de comunicaciones.

También mencionaremos la [resolución de 25 de marzo de 2014](#), sobre la situación urbanística de un edificio en situación de fuera de ordenación en Llodio por la que una persona, propietaria de un inmueble, plantea que conforme al actual Plan General de Ordenación Urbana ese edificio se encuentra fuera de ordenación. Una parte de la parcela donde está ubicado este edificio ha sido calificada como sistema viario municipal y estaría prevista la adquisición por la administración mediante expropiación. Hasta la fecha, a pesar del tiempo transcurrido desde la aprobación del PGOU el ayuntamiento no habría ejecutado las actuaciones urbanísticas previstas ni iniciado la expropiación del terreno. El [Ayuntamiento de Llodio](#) nos ha remitido un informe en el que nos da cuenta de la situación del inmueble. El inmueble está en situación de fuera de ordenación conforme al vigente Plan General de Ordenación Urbana de Llodio de 1995. Asimismo puntualiza que ese edificio fue declarado en situación de ruina por acuerdo de 2 de febrero de 1984. La respuesta dada por el ayuntamiento nos da cuenta de las conversaciones orientadas a facilitar la gestión urbanística de este terreno. Si bien no consta una respuesta expresa a la propuesta formulada por la propiedad nos adjunta un informe municipal en el que, junto con la valoración de la demolición de la edificación, se propone una serie de soluciones al respecto. Así el informe municipal considera, entre otras opciones, que no existiría inconveniente urbanístico para la ejecución subsidiaria del derribo por el ayuntamiento con cargo a los gatos de urbanización de la zona. También expone, que el coste del derribo se compense con la expropiación de la superficie de suelo de la parcela que ocupa el edificio y que el planeamiento general define como sistema general viario exterior. Respecto a la cuestión que nos traslada la reclamante hay que señalar que, sin perjuicio de los acuerdos a los que pueden llegar las partes afectadas por esta actuación, la administración debe garantizar el interés público de que la ordenación urbanística se ejecute conforme a las previsiones de los planes urbanísticos. Asimismo, la administración debe tener en cuenta los derechos y obligaciones de los propietarios del suelo recogidos en la legislación urbanística. Para ello es importante garantizar el cumplimiento de las obligaciones municipales de promover las actuaciones urbanísticas, en los términos del sistema de gestión correspondiente, tanto para el expediente reparcelatorio como para la expropiación urbanística de la parcela exterior destinada a la obtención de un sistema general viario. En el caso de la expropiación urbanística, teniendo en cuenta los plazos y procedimientos recogidos en el artículo 185 y siguientes de la Ley 2/2006. Por ello le hemos dirigido una resolución al Ayuntamiento de Llodio para que de una respuesta expresa a la propuesta y convenie por escrito los términos de esta actuación urbanística, pendiente de realización, y mediante las previsiones recogidas en la legislación para la expropiación urbanística obtenga la parte del terreno que el planeamiento general define como sistema general exterior. El Ayuntamiento nos ha remitido un informe con su propuesta favorable para formalizar un convenio en los términos de nuestra resolución.

2.3. Disciplina urbanística y obligación de impulso de los expedientes administrativos

Una de las cuestiones más habituales que plantea el área de urbanismo trata sobre la falta de respuesta a las denuncias urbanísticas. Las administraciones públicas deben dar respuesta expresa a cuantas solicitudes formulen los interesados. La garantía de la existencia de unos trámites procedimentales y de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española –artículo 103.1 y 105– y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración que configura el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa.

Esta cuestión ha sido planteada en varias resoluciones. Entre otras mencionamos la [resolución de 18 de agosto de 2014](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Erandio](#) que dé respuesta a las denuncias presentadas y continúe con el trámite correspondiente para adecuar a la legalidad urbanística las obras y usos sin licencia en varias parcelas del suelo no urbanizable.

En el caso de la [resolución de 18 de agosto de 2014](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Munitibar](#) que continúe con el trámite correspondiente respecto a las denuncias presentadas para adecuar unas obras a la legalidad urbanística.

También la [resolución del Ararteko, de 16 de junio de 2014](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Kuartango](#) que tramite y resuelva la solicitud de información y denuncia urbanística.

3. Contexto normativo y social

La [Ley 2/2014, de 2 de octubre](#), de modificación de la Ley 2/2006, de Suelo y Urbanismo ha prorrogado el plazo previsto en la disposición transitoria segunda para la adaptación de los planes generales y normas subsidiarias. Con esa ley el plazo pase a ser de un máximo de quince años desde la entrada en vigor en 2006.

Certificación de la eficiencia energética de las edificaciones. El Gobierno Vasco ha aprobado el [Decreto 226/2014](#), de 9 de diciembre, de certificación de la eficiencia energética de los edificios.

La [Directiva 2002/91/CE](#), modificada por la Directiva 2010/31/UE, recogido el objetivo comunitario de fomentar la eficiencia energética en los edificios. Dentro de las medidas prevé establecer la obligación de elaborar una certificación energética de los edificios. La transposición de estas directivas

se ha realizado mediante el RD 47/2007, de 19 de enero, y la posteriormente modificación mediante el [Real Decreto 235/2013](#), de 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios. El certificado de eficiencia energética resulta exigible desde abril de 2013 para los edificios de nueva construcción, para las ventas y alquileres y para los edificios o partes de edificios públicos en los que una administración pública ocupe una superficie útil total o superior a 250 m². Recientemente el Gobierno Vasco ha actualizado la normativa autonómica para adaptarla a lo indicado en el nuevo Real Decreto 235/2013. El Decreto 226/2014 también regula la corrección y efectividad de los certificados de eficiencia energética. Por otro lado, incluye el derecho a la información al respecto de las personas que compren o arrienden viviendas. Esta normativa resulta de aplicación para todos los edificios de nueva construcción. En el caso de los edificios existentes es exigible en tres supuestos. En el caso de reformas o rehabilitaciones de los edificios con una superficie útil superior a 1.000 m² cuando se renueve más del 25 por cien del sus cerramientos o se modifique el uso o la intensidad de la actividad desarrollada. También se exige en los edificios existentes que se vendan o alquilen a un nuevo arrendatario. Por último, a los edificios en los que una autoridad pública ocupe una superficie útil total superior a 250 m² y que sean frecuentados habitualmente por el público. Otra medida que prevé es la obligación de incorporar el certificado de eficiencia energética y su reflejo en la escritura Pública y en el registro de la propiedad.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

Las propuestas recogidas en este plan de actuación tienen una relación directa con las incluidas en el plan del área de medio ambiente en especial respecto a las actuaciones previstas con las asociaciones dedicadas al medio ambiente.

4.1. Reuniones con asociaciones

Durante el año 2014 hemos mantenido contacto con varios grupos y asociaciones de personas interesadas respecto a la regeneración de barrios o espacios degradados. Estos ámbitos se sitúan en municipios de la zona minera y margen izquierda del Nervión como Sestao, valle de Trapagaran y Abanto-Zierbana. Su objetivo es avanzar dentro de unos plazos razonables en el desarrollo urbanístico de las previsiones recogidas en el planeamiento municipal que garanticen el acceso a una vivienda y un entorno urbano en unas condiciones adecuadas y accesible.

4.2. Reuniones con la Administración

Hemos mantenido contacto con los servicios técnicos del [Ayuntamiento de Astigarraga](#) en relación con la situación de los caminos y los servicios de urbanización del suelo urbano de Putzueta que afectan a un caserío colindante.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

En el 2014 continuamos con un contexto de crisis en el sector inmobiliario. La actual situación, junto con la necesidad de un modelo de desarrollo urbano que no promueva la urbanización de nuevos suelos, requiere centrar la atención y los recursos económicos en la regeneración urbanística y social de los barrios o entornos obsoletos. Dentro de esa estrategia debe darse mayor prioridad a las zonas más degradadas. Durante el año 2014 hemos observado que finalmente se están dando los primeros pasos para la ejecución de la regeneración de zonas como el barrio de Santa Juliana en Abanto-Zierbana o consolidando procesos como la regeneración de barrios de Sestao.

Para ello instamos a las instituciones vascas que continúen con los pasos recogidos en la legislación estatal para facilitar, agilizar y establecer medidas de estímulo para las actuaciones de renovación y rehabilitación urbana sobre ámbitos urbanos obsoletos.

En estos procesos de regeneración urbana hay que establecer como requisito garantizar en todos los casos la accesibilidad universal de los edificios y promover medidas para la mejora de la eficiencia energética.

En este campo de la rehabilitación de las edificaciones hay que impulsar los procesos de inspección técnica de las edificaciones conforme los términos obligaciones y derechos para la propiedad que recoge la [Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo](#).

En el caso de los edificios ocupados por las administraciones públicas debe impulsarse -de forma ejemplar- programas de rehabilitación para que su nivel de eficiencia energético sea muy alto y el consumo de energía y las emisiones derivadas del mismo sea casi nulo.

En relación con la situación de edificios industriales en desuso conviene tomar medidas preventivas para evitar el desmantelamiento ilegal de esas instalaciones. Partiendo de la obligación de la propiedad las administraciones municipales deben tomarse las medidas administrativas para impedir el acceso, el deterioro de la edificación y la dispersión de residuos peligrosos, en especial en aquellos casos en los que existan valores culturales del patrimonio industrial a preservar.

CAPÍTULO II

17

VIVIENDA

1. El área en cifras

En el año 2014, excluidas las quejas que han sido rechazadas o remitidas a otras defensorías, se han gestionado en el área de Vivienda un total de 123 expedientes, lo que supone un 5,58% del conjunto de los tramitados en la institución del Ararteko. El desglose de los mismos, atendiendo a las administraciones concernidas, ha sido el siguiente:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 98
- Administrador local 11

Por otro lado, se han distribuido del siguiente modo, en atención a las materias sobre las que han versado:

- Alquiler de vivienda protegida..... 55
- Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación..... 25
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 25
- Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas 12
- Otros aspectos..... 4
- Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda..... 1
- Derechos ciudadanos 1

En lo que respecta al detalle de la tramitación de las reclamaciones gestionadas a lo largo de este año, tanto de las recibidas a lo largo de 2014, como de las que seguían en curso a 1 de enero de 2014, al abordar la redacción del presente informe, la situación en el área es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
169	47	122	28	54	7	33

2. Quejas destacadas

Atendiendo a la clasificación de las distintas materias que se incluyen en el área de Vivienda, a continuación pasamos a analizar las principales cuestiones que han sido objeto de reclamación ciudadana.

2.1. Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación

Este año hemos observado un incremento de las quejas y consultas en las que las personas reclamantes expresaban su disconformidad con la información o respuesta ofrecida por el [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#) en relación con su demanda de adjudicación directa de una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento. En los casos que hemos analizado, el departamento consideraba que las personas reclamantes no habían podido acreditar la concurrencia de las circunstancias excepcionales que legalmente permiten la asignación directa de una vivienda protegida.

En las resoluciones emitidas por esta institución hemos pretendido dejar constancia de que, a partir de la entrada en vigor de la [Orden de 15 de octubre de 2012](#), del registro de solicitantes de viviendas y de los procedimientos para la adjudicación de Viviendas de Protección Oficial y Alojamientos Dotacionales de Régimen Autonómico, la adjudicación de viviendas de protección oficial en alquiler, cuya demanda lamentablemente supera la oferta pública existente, debe realizarse mediante un sistema objetivo de baremación de la necesidad de vivienda. Consiguientemente, hemos estimado que la información o respuesta proporcionada por el departamento era conforme a derecho y hemos informado a las personas reclamantes de que el orden de puntuación obtenido de la suma de los actuales criterios de baremación es el que, con carácter general, debe regir la adjudicación de viviendas protegidas.

Como en años precedentes seguimos recibiendo quejas de familias adjudicatarias de viviendas de protección oficial que solicitan una vivienda de tamaño más grande, porque la vivienda adjudicada ha dejado de cubrir adecuadamente las necesidades de espacio de la unidad familiar. En dos de los supuestos examinados, en los que las personas reclamantes ocupaban en arrendamiento una vivienda perteneciente al “Programa de Vivienda Vacía Bizigune”, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales ha contestado a nuestras peticiones de colaboración expresando que “*nos encontramos en una situación de imposibilidad de ejecución material por falta de viviendas disponibles*”.

Asimismo el departamento ha explicado que el número limitado de viviendas disponibles de tamaño igual o superior a los 75 m² y la necesidad de atender otras situaciones de urgencia habitacional son circunstancias que condicionan la posibilidad de responder satisfactoriamente el cambio solicitado por las familias reclamantes. En las conclusiones que ponen fin a nuestra intervención, en ambos expediente de queja, hemos advertido al Departamento de Empleo y Políticas Sociales de la necesidad de habilitar los recursos oportunos para que, al margen de la atención de otras situaciones de emergencia habitacional, se puedan materializar los itinerarios de vivienda protegida en régimen de alquiler y lograr que las viviendas se adecuen a las necesidades de tamaño de las personas y familias arrendatarias.

Finalizamos este apartado con la mención de la [Resolución del Ararteko de 19 de marzo de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que adopte las medidas precisas para que las personas separadas o divorciadas que ejercen la custodia compartida de sus descendientes puedan acceder al disfrute alterno de una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento”.

En esta recomendación analizamos la queja de una mujer separada, que teniendo la custodia compartida de sus hijas y disponiendo de la copropiedad y el uso semestral de la vivienda asignada como domicilio familiar, manifiesta que precisa de una vivienda protegida en alquiler para los períodos en los que corresponde a su ex marido la ocupación de la vivienda familiar. La reclamante solicita nuestra intervención al haberle sido denegada su inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda por ser titular de una vivienda.

Después de contrastar el caso de la reclamante con la normativa reguladora de las “excepciones al requisito de necesidad de necesidad” concluimos que el departamento estaba haciendo una interpretación restrictiva de la misma, de la que, únicamente, se pueden beneficiar las parejas separadas o divorciadas a las que el uso del domicilio familiar se atribuye a uno solo de los cónyuges, al que habitualmente también se le ha asignado en exclusiva la guarda y custodia de los hijos.

Por ello, en la recomendación emitida solicitamos al Departamento de Empleo y Políticas Sociales una interpretación de la normativa que, acorde a la realidad de los tiempos actuales, arbitrara una solución para que los miembros de las parejas que ejercen la custodia compartida y que usan alternativamente la vivienda familiar pudieran acceder a una vivienda de protección oficial en los períodos en los que dicho uso le corresponde al otro miembro de la pareja.

Lo contrario, advertimos que “supondría un trato discriminatorio en el acceso al disfrute de una vivienda protegida para las parejas y los matrimonios que, tras su separación

o divorcio, optan por una guarda y custodia conjunta de sus descendientes y que, como consecuencia de la misma, mantienen un uso compartido del domicilio familiar”.

Sin embargo, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales no ha aceptado las razones por la que estimamos que la reclamante debiera poder inscribirse en el Registro de Solicitantes de Vivienda y acceder al disfrute alterno de una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento, aunque en la respuesta remitida a esta institución ha expresado que *“no obstante, y de cara a futuros cambios de la normativa vigente, se tomará en consideración la recomendación planteada”*.

2.2. Alquiler de vivienda protegida

En el informe anual del pasado ejercicio, a la vista del incremento de las reclamaciones ciudadanas que solicitaban una disminución en el precio de los alquileres públicos, recomendamos a las administraciones públicas que analizaran, con urgencia, si los importes de dichos alquileres eran asequibles y que adoptaran las medidas precisas para que el gasto en vivienda pudiera ser asumido, sin dificultad, por las personas beneficiarias de las viviendas de protección pública.

En el último periodo anual hemos advertido un descenso del número de quejas y consultas en relación con el precio de los alquileres públicos. Sin duda, las instrucciones internas adoptadas por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales para contener el precio de los arrendamientos de su parque de vivienda protegida y para reducir temporalmente su importe (mediante la concesión de lo que se han denominado “rentas especiales”), junto con la no repercusión a las personas arrendatarias del Impuesto de Bienes Inmuebles, han supuesto una disminución del gasto en vivienda para muchas personas con escasos recursos económicos. Lo anterior nos lleva a hacer una valoración muy positiva de las medidas provisionalmente adoptadas.

No obstante, consideramos que el camino emprendido hacia la contención del precio de los alquileres públicos, debe adquirir vocación de permanencia y de generalidad y, en consecuencia, reflejarse en la normativa reguladora del precio de los arrendamientos protegidos.

En ese sentido, conviene recordar que el Parlamento Vasco, mediante la [Proposición no de Ley 64/2014](#), con fecha 7 de abril de 2014 instó al Gobierno Vasco a que incluyera una serie de adaptaciones en la [Orden de 3 de noviembre de 2010](#), sobre determinación de los precios máximos de las viviendas de protección oficial, y que dicha encomienda no ha sido completada durante este año 2014.

Por consiguiente, estimamos que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales, debe aprobar una nueva regulación

del precio de los alquileres públicos y pronunciarse sobre la viabilidad de las adaptaciones planteadas en la precitada Proposición no de Ley 64/2014. Algunas de estas propuestas, -como la relativa a que en el 30% máximo del importe de la renta se incluyan las tasas y gastos fijos de comunidad y a que se establezcan mecanismos que permitan a los inquilinos su participación directa en los gastos de comunidad con el fin de reducir consumos que puedan ser innecesarios o reducibles-, vienen siendo demandadas, en los últimos años, tanto, de forma individual, por algunos inquilinos como por distintas asociaciones de personas arrendatarias de viviendas protegidas.

Completamos este apartado con una breve alusión al contenido de las reclamaciones ciudadanas recibidas durante este año en relación con el alquiler de vivienda protegida, las cuales en un porcentaje muy alto hacen referencia a los arrendamientos del “Programa de Vivienda Vacía Bizigune”. Por un lado se han aumentado el número de reclamaciones de inquilinos que denuncian retrasos en las devoluciones de las fianzas y discrepancias cuando se producen retenciones de dichas fianzas por desperfectos en la vivienda arrendada.

De otro lado, también hemos observado un incremento de las quejas de personas propietarias de viviendas libres que han cedido su vivienda para su incorporación al programa Bizigune. En estas reclamaciones, finalizado el período pactado de cesión, los propietarios denuncian el mal estado en el que las viviendas les han sido devueltas.

En los expedientes de queja analizados, después de examinar la documentación e informes técnicos proporcionados por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales, no hemos apreciado que se haya producido irregularidad en la actuación administrativa. Posiblemente, las inevitables controversias que surgen entre la parte arrendadora y la parte arrendataria respecto a la conservación de la vivienda y a la reparación de deficiencias en la misma, podrían mitigarse mediante la intensificación de los mecanismos de control sobre el estado de entrega de las viviendas y la implementación de medidas complementarias de información sobre los derechos y obligaciones de las personas arrendatarias y de los propietarios que ceden su vivienda al programa público de alquiler.

2.3. Desperfectos por defectos constructivos en viviendas protegidas

La reparación de deficiencias constructivas manifestadas en viviendas de protección pública sigue siendo uno de los asuntos por el que, con frecuencia, reclaman las personas beneficiarias de una vivienda protegida. Como ya hemos expresado en informes precedentes, las administraciones públicas suelen demorar en exceso la respuesta a las denuncias que presentan los ciudadanos y, en no pocas ocasiones, el arreglo de los defectos constructivos viene precedido de un tiempo demasiado dilatado en el que las

personas adjudicatarias no pueden disfrutar de una vivienda en adecuadas condiciones de habitabilidad.

Del examen de los expedientes de queja finalizados en este año podemos concluir que las administraciones públicas concernidas han respondido de forma satisfactoria a las peticiones de colaboración del Ararteko y que, por lo general, han adoptado las medidas necesarias para la reparación de las deficiencias constructivas denunciadas por las personas usuarias de las viviendas de protección pública.

En relación con esta problemática interesan destacar varias intervenciones que hemos practicado en las que las deficiencias afectaban a viviendas protegidas cedidas en régimen de arrendamiento y en las que, finalmente, ante las acreditadas dificultades técnicas para subsanar los defectos constructivos (que consistían en graves problemas de humedades), el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, a través de la sociedad pública [Alokabide](#), ha ofrecido un cambio de vivienda a las personas arrendatarias. Con este mismo resultado favorable a los derechos de una inquilina de una vivienda municipal también concluimos una actuación que realizamos ante el [Ayuntamiento de Hernani](#).

2.4. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Otra de las cuestiones que ha suscitado un significativo número de quejas y consultas, durante este año 2014, han sido las denegaciones de alta en el Registro de Solicitantes de Vivienda y las resoluciones de baja de solicitudes que estaban inscritas. Como es sabido, la correcta inscripción en ese registro es un requisito previo imprescindible para poder resultar adjudicatario de una vivienda de protección oficial. En el año 2008 emitimos una [Recomendación General](#) sobre la “necesidad de adecuar la tramitación y notificación de las resoluciones del Registro de Solicitantes de Vivienda a la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”, en la que concluíamos que el entonces Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales debía someter a examen el procedimiento formal mediante el cual venían practicándose las resoluciones de baja y que debía incorporar a dicho procedimiento el preceptivo trámite de audiencia a la persona interesada y la notificación personal en forma de dichas resoluciones.

En las conclusiones de esta recomendación general, asimismo, expresamos que las notificaciones en los tablones de anuncios de las resoluciones relativas al Registro de Solicitantes de Vivienda no podían legalmente sustituir a las notificaciones personales y que, en todo caso, podrían tener un mero carácter complementario.

Por el momento, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales no parece dispuesto a modificar el criterio que, en

relación con la validez de las notificaciones edictales, ya habían manifestado los anteriores departamentos competentes en el área de vivienda. Esta posición se ha visto reflejada en la negativa expresada a aceptar una recomendación que emitimos al comprobar que, como consecuencia de una incorrecta notificación de la adjudicación de una vivienda protegida, una demandante de vivienda protegida había perdido la vivienda asignada y, además, había sido dada de baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda por “renuncia tácita a una adjudicación de una vivienda”.

El resultado de nuestra intervención está contenido en la “[Resolución del Ararteko, de 26 de noviembre de 2013](#), por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la resolución de baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda de la reclamante al no haber quedado acreditada su renuncia a la adjudicación de una vivienda de protección oficial”. En esta recomendación, en la que citamos abundante doctrina jurisprudencial que destaca la condición residual de la notificación edictal, -únicamente eficaz para aquellos supuestos en los que no conste el domicilio de la persona interesada o bien se ignore su paradero-, estimamos que la reclamante, ante la ausencia de garantías formales con la que se había practicado la notificación de la adjudicación de la vivienda, tenía derecho a que se revisara la resolución de su baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda y a que se le proporcionara una solución habitacional conforme a su solicitud de demanda de vivienda protegida.

Actualmente la normativa reguladora del Registro de Solicitantes de Vivienda viene establecida en la precitada Orden de 15 de octubre de 2012, de registro de solicitantes de viviendas y procedimientos para la adjudicación de Viviendas de Protección Oficial y Alojamientos Dotacionales de Régimen Autonómico. Este reglamento continúa otorgando prioridad a las publicaciones en los tabloneros de anuncios, lo que, como señalamos al inicio de este epígrafe, está motivando muchas quejas de demandantes de vivienda protegida que no tienen conocimiento de la baja registral en el momento en que la misma se produce y que se ven impedidos a presentar a tiempo las alegaciones y pruebas que podrían evitar su baja en el referido registro.

Son graves consecuencias que para los ciudadanos se derivan de la baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida, porque, -además de la pérdida de la antigüedad acumulada y la prohibición temporal de participar en procedimientos de adjudicación de viviendas protegidas-, estamos conociendo casos de ciudadanos que denuncian que dicha baja podría conllevar la denegación o la suspensión de ayudas sociales en materia de vivienda. Esto último justifica, aun más si cabe, la exigencia de que las notificaciones de las resoluciones del registro se practiquen con todas las garantías formales establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por último debemos hacer mención de la “[Resolución del Ararteko de 10 de noviembre de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que adopte las medidas precisas para garantizar los derechos de las personas compradoras de viviendas protegidas que, por falta de financiación bancaria, se ven obligadas a renunciar a la adquisición de la vivienda adjudicada”.

Esta recomendación viene motivada por el importante número de personas adjudicatarias de viviendas de protección oficial, que desde el inicio de la crisis económica, no han podido adquirir la vivienda asignada, debido a que las entidades financieras -que consultadas previamente les aseguraron que obtendrían la financiación que precisaban- les han denegado el préstamo hipotecario para el pago del precio total de la vivienda.

En los supuestos que hemos conocido, algunos de los cuales se han resuelto finalmente en vía judicial, las personas compradoras de las viviendas adjudicadas por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales habían suscrito un contrato privado de compraventa con una empresa constructora, el cual había obtenido el preceptivo visado de la correspondiente Delegación Territorial de Vivienda, y manifestaban sentirse indefensas ante la pérdida de la vivienda protegida y el abono de una indemnización, sin que, por parte del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, se les ofreciera alguna solución que minimizara los daños producidos por una causa totalmente ajena a su voluntad.

Con esta recomendación pretendemos que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales tome conciencia de esta problemática y adopte las medidas precisas para garantizar adecuadamente los derechos de las personas compradoras de viviendas protegidas que por falta de financiación bancaria, o por una situación de precariedad laboral sobrevenida, se ven obligadas a renunciar a la adquisición de la vivienda de protección oficial adjudicada.

Dos son las propuestas que se contienen en esta recomendación: 1ª Que se revisen los contratos de compraventa de vivienda protegida que en un futuro autorice el Departamento de Empleo y Políticas Sociales y que se adapte su clausulado a las estipulaciones establecidas en el modelo tipo de contrato de compraventa actualmente difundido por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición e incluido en el “Manual para la adquisición de vivienda” del Gobierno Vasco. 2ª Que se reconozca a las personas reclamantes, y a cuantas otras se encuentren en una situación similar, el derecho a conservar la antigüedad de su inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda y a participar en los actuales procedimientos de adjudicación de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento.

A la fecha de cierre de la elaboración de este informe todavía no hemos recibido la respuesta del Departamento de Empleo y Políticas Sociales a esta recomendación.

2.5. Otros

En relación con los colectivos que tienen una especial necesidad de vivienda consideramos conveniente destacar dos intervenciones que, indudablemente, han contribuido a favorecer el disfrute digno y adecuado de una vivienda a dos personas beneficiarias de sendas viviendas protegidas en régimen de arrendamiento.

En el primero de los supuestos la reclamante, una persona de ochenta años, había solicitado nuestra mediación porque el sistema de apertura de las nuevas ventanas que le habían colocado en su vivienda municipal le resultaba inaccesible. Tras practicar varias gestiones con la entidad [Viviendas Municipales de Bilbao](#) conocimos que la inquilina y la entidad municipal habían llegado a un acuerdo y que la pretensión de la arrendataria habido sido satisfactoriamente atendida, mediante la instalación, en dos de la ventanas de la vivienda, de un sistema de apertura accesible y acorde a sus necesidades.

En el segundo de los supuestos, una persona con discapacidad física y en situación de gran dependencia requería nuestra intervención con motivo del incremento de la renta de su vivienda de protección oficial.

El reclamante en su escrito de queja manifestaba que el aumento de la cuantía de la renta le dejaba prácticamente sin ingresos para poder afrontar los gastos básicos de ropa y alimentación, ya que por su situación de discapacidad diariamente necesitaba de apoyos y tratamientos de los que no podía prescindir y que le suponían todos los meses un significativo desembolso económico (ayuda a domicilio, asistencia a un centro de autonomía personal, etc.).

En los contactos que mantuvimos con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales y la sociedad pública Alokabide les propusimos que se analizara la naturaleza de los ingresos económicos del reclamante, puesto que habíamos advertido que alguna de las prestaciones que percibía tenía claramente un carácter finalista (por estar vinculada a su condición de persona con una discapacidad superior al 65%) y que, en consecuencia, considerábamos que dicha prestación no debería serle computada a efectos de determinar el importe de la renta de la vivienda protegida.

Finalmente, el promotor de la queja nos informó que la sociedad pública Alokabide le había comunicado la aprobación de una disminución de la renta de la vivienda de protección oficial arrendada, lo que le iba a permitir seguir abonando los tratamientos y apoyos específicos, que dirigidos a potenciar su autonomía personal precisa en su vida diaria.

3. Contexto normativo y social

Continúa la tramitación parlamentaria de la [Proposición de Ley de Vivienda](#), que “tiene por objeto la regulación del derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada en el territorio de la Comunidad Autónoma del País Vasco”. En los últimos años venimos señalando la necesidad de que la ciudadanía vasca cuente con una ley que garantice de forma real y efectiva el derecho al disfrute de una vivienda, por ello, confiamos que en el próximo ejercicio, resultado de la iniciativa parlamentaria que se está tramitando, sea aprobada la norma que permita la consolidación de este derecho social básico.

Además de la anteriormente citada Proposición no de Ley 64/2014, relativa a la modificación de la orden del consejero de 3 de noviembre de 2010 que se aplica al parque público que gestiona Alokabide, es preciso reseñar otras dos iniciativas parlamentarias que también tendrán su repercusión en la política pública de vivienda del Gobierno Vasco.

Por un lado, el Parlamento Vasco con fecha 26 de febrero de 2014 aprobó un número total de [37 resoluciones](#) dirigidas a mejorar la planificación de la política de vivienda y de la regeneración urbana del Gobierno Vasco.

Ciertamente el conjunto de estas resoluciones suponen la incorporación al “[Plan Director de Vivienda 2013-2016](#)” de una serie de directrices que abundan, entre otras cuestiones, en la necesidad de incrementar el parque público de vivienda protegida en alquiler, de promover medidas para la ocupación de las viviendas vacías y de garantizar el derecho a una vivienda digna y adecuada a las personas con que carecen de recursos económicos, conforme a criterios de accesibilidad, sostenibilidad y ahorro energético.

Por otro lado, el día 6 de noviembre de 2014 el Parlamento Vasco adoptó la [Proposición no de Ley 174/2014](#), sobre las viviendas desocupadas de la Administración pública en la CAPV, que tiene por objeto impulsar la ocupación en alquiler de las viviendas protegidas promovidas en régimen de compra que lleven más de doce meses sin adjudicar.

Respecto a la actividad normativa del Gobierno Vasco no se aprecia la existencia de cambios normativos significantes respecto al régimen jurídico de las viviendas de protección pública. Durante este año, y citados por orden cronológico, se han aprobado los siguientes decretos:

- a. [Decreto 80/2014](#), de modificación del Decreto por el que se regula la Inspección Técnica de Edificios en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- b. [Decreto 180/2014](#), de modificación del Decreto por el que crea el Programa de Intermediación en el Mercado de Alquiler de Vivienda Libre ASAP (Alokairu Segurua, Arrazoizko Prezioa).
- c. [Decreto 230/2014](#), por el que se autoriza la modificación de los Estatutos Sociales de la Sociedad Pública Alokabide, S.A.

Por su parte, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales, durante este año, únicamente ha publicado una disposición normativa, la [Orden de 26 de noviembre de 2014, del Consejero de Empleo y Políticas Sociales](#), de segunda modificación de la Orden sobre medidas financieras para rehabilitación de vivienda, con la que se pretende adaptar la norma reguladora de las ayudas para rehabilitación de vivienda a una de las modificaciones introducidas en el citado Decreto 80/2014.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Seguimos constatando una amplia brecha entre la demanda y la oferta de vivienda protegida, la cual no parece que pueda reducirse en un futuro cercano, dado que, en la actual situación de crisis económica, es difícil que la ciudadanía encuentre una solución a su necesidad de vivienda en el mercado libre. Por ello, los poderes públicos deben adoptar medidas normativas y económicas más enérgicas para una eficaz garantía del derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

La aprobación de la Ley de Vivienda, que garantice la exigibilidad del derecho a una vivienda ante los tribunales, debe venir acompañada de un importante esfuerzo presupuestario por parte de las administraciones públicas vascas, especialmente si se quiere dar una respuesta efectiva a la creciente demanda de vivienda protegida en régimen de alquiler.

Del análisis de las intervenciones que hemos practicado, durante este año 2014, se observa que las administraciones públicas vascas están tomando conciencia de la relevancia que tiene para el desarrollo de una vida digna una adecuada política pública de vivienda y, en este sentido, hemos apreciado que se han adoptado medidas positivas para contener el precio de los alquileres públicos y evitar que las dificultades económicas por las que atraviesan muchas familias puedan perjudicar el disfrute estable y continuado de una vivienda de protección pública.

En todo caso, estimamos que debe incrementarse sustancialmente el parque de vivienda protegida y que deben reforzarse los programas públicos de captación de viviendas libres para su alquiler social, ya que las tipologías de las viviendas de que disponen las administraciones públicas, en muchas ocasiones, no pueden atender los cambios de vivienda que requieren las personas beneficiarias de viviendas de protección pública.

Asimismo, consideramos que debe mejorarse la gestión del Registro de Solicitantes de Vivienda y dedicar a este fin los medios materiales y humanos que sean precisos, para que los ciudadanos dispongan de las debidas garantías formales en los procedimientos de acceso a una vivienda protegida y al disfrute de ayudas sociales en materia de vivienda.

La coordinación entre las administraciones públicas con competencias en las áreas de vivienda y de asistencia social continúa resultando imprescindible para evitar situaciones de pobreza y exclusión residencial.

III

Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública

Cap. III

ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN DEFENSA DE LOS COLECTIVOS DE ATENCIÓN PÚBLICA

III

La estructuración de las áreas de trabajo del Ararteko ha respondido siempre a una división por materias, que era complementada por un tratamiento de las cuestiones que afectan a algunos colectivos especialmente cualificados y que se encuentran dispersos en las áreas en las que tradicionalmente se han venido tratando las actuaciones de la institución del Ararteko.

En este sentido y desde la convicción de que la institución del Ararteko debe garantizar todos los derechos de todas las personas, se ha considerado necesario actuar de manera preferente con algunos colectivos susceptibles de sufrir algún menoscabo en el ejercicio de sus derechos, por encontrarse en una situación potencial de mayor vulnerabilidad.

Estas áreas de colectivos de atención pública, desde una perspectiva práctica, posibilitan la búsqueda y localización de las cuestiones relacionadas con los mismos en el informe anual aportando con una visión global, pero, lo que es más importante, nacieron con vocación de crear ámbitos de actuaciones específicas dirigidas a atender los problemas y necesidades de estos colectivos, y visibilizar su problemática, además de favorecer una estrategia coherente en torno a ellos, dentro del plan de actuación del área de cada colectivo.

La entidad que se le quiere dar a estas intervenciones preferentes con estos colectivos justifica que en el informe anual se dedique a cada una su propio capítulo, para valorar tan importante labor de garantía de sus derechos.

Como ya se hiciera durante los dos años anteriores, se potencia la visibilidad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, con proyección propia, y un espacio diferenciado en el presente informe anual, por medio del compendio de su actividad en 2014 en un informe anexo a este informe general.

En este capítulo se recogen en once apartados las actuaciones llevadas a cabo en relación con los siguientes colectivos de atención pública:

1. Familias
2. Igualdad e integridad de las mujeres
3. Personas con discapacidad
4. Personas con enfermedades crónicas
5. Personas con enfermedad mental o trastornos mentales
6. Personas en prisión
7. Personas gitanas y otras minorías culturales
8. Personas inmigrantes y diversidad cultural
9. Lesbianas, gays, bisexuales y personas transgénero y transexuales
10. Personas mayores y personas en situación de dependencia
11. Personas víctimas de los grupos terroristas

CAPÍTULO III

1

FAMILIAS

Antecedentes



La obligación de los poderes públicos de protección a las familias encuentra su fundamento jurídico último en el artículo 39 de la [Constitución](#). También el [Estatuto de Autonomía de Euskadi](#) incluye, en sus artículos 10-39, la protección a las familias, como una competencia exclusiva dentro de las materias que la norma estatutaria define como “*desarrollo comunitario, condición femenina, políticas infantil y juvenil y de apoyo a la tercera edad*”. La familia merece, sin duda, una especial protección de todos los poderes públicos dada su primordial función de ser soporte material y afectivo para el desarrollo pleno de las personas, así como por el papel cuantitativo y cualitativo que cumple en la atención a menores, mayores y personas en situaciones de necesidad especial, por enfermedad o dependencia.

El trabajo de la institución del Ararteko en esta área se orienta a promover el impulso y el refuerzo de las políticas públicas dirigidas a apoyar a las familias, desde la consideración de la diversidad de los modelos familiares existentes, que el Derecho ha reconocido y que en algunos casos merecerá una atención específica para lograr su plena igualdad en el acceso a todas las prestaciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, damos cauce a las quejas ciudadanas relacionadas con dichas políticas públicas de apoyo a las familias, así como con cualquier otra actuación pública que tenga por objeto la atención a las mismas.

1. El área en cifras

En el año 2014, se han gestionado en el área de Familias 23 expedientes, que han versado mayoritariamente sobre funcionamiento de la administración y procedimiento administrativo y sobre conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

A 31 de diciembre de 2014, la situación de la tramitación de los expedientes de queja gestionados a lo largo de este año, tanto de las recibidas a lo largo de 2014, como de las que seguían en curso a 1 de enero de 2014, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
36	4	32	8	7	3	14

2. Quejas destacadas

2.1. Retrasos en las ayudas por hijos e hijas y para la conciliación de la vida familiar y laboral

Al igual que sucediera en años anteriores, debemos destacar que un número importante de quejas recibidas en esta área en 2014 se ha referido al retraso en la tramitación y recepción de las ayudas derivadas de la aplicación tanto del [Decreto del Gobierno Vasco 177/2010](#), sobre ayudas a la conciliación de la vida laboral y familiar, como del [Decreto 255/2006](#), de ayudas por hijos e hijas, así como al retraso en la resolución de los recursos de alzada interpuestos por los solicitantes de ayudas. Estos expedientes se han resuelto positivamente, una vez que se han activado en el Gobierno los medios necesarios para hacer frente a los pagos, con lo que las personas reclamantes han visto satisfechas en todos estos casos sus expectativas de cobro. No ha sido así, sin embargo, en el caso de aquellas solicitudes de ayudas para la conciliación de la vida familiar y laboral presentadas a partir del 1 de marzo de 2014, como se explica con mayor detenimiento en el apartado siguiente.

2.2. Finalización del crédito presupuestario para las ayudas a la conciliación de la vida laboral y familiar

Numerosos ciudadanos y ciudadanas han acudido al Ararteko para presentar quejas o realizar consultas con motivo del anuncio realizado en el mes de septiembre por el Gobierno Vasco del agotamiento del crédito presupuestario destinado a las ayudas para la conciliación para el año 2014, crédito con el que se habían podido atender las solicitudes presentadas hasta el mes de febrero de 2014. Las personas re-

clamantes han manifestado su malestar ante el anuncio, ya que contaban con esos ingresos para compensar la reducción de sus salarios por haberse acogido ya a alguna de las medidas de conciliación (excedencia, reducción de jornada, contratación de cuidadores).

En el marco de una de las quejas presentadas, hemos dirigido al Departamento de Empleo y Políticas Sociales la [Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2014](#), por la que se le recomienda que mantenga el nivel económico y la universalidad de las ayudas a las familias para la conciliación de la vida familiar y laboral, adecúe las partidas presupuestarias destinadas al programa de ayudas a la conciliación a las necesidades existentes e incorpore criterios que permitan un reparto más justo de las ayudas.

Las principales consideraciones que hace esta institución, y que se exponen con más detenimiento en la citada resolución, atienden a las siguientes cuestiones:

- El malestar manifestado por la ciudadanía dice mucho de una sociedad que valora como un bien social el cuidado intrafamiliar y no quiere renunciar a su derecho a la conciliación. Los poderes públicos no pueden obviar esta demanda social.
- El Departamento de Empleo y Políticas Sociales ha cumplido con los requisitos que establece la normativa reguladora en materia de ayudas económicas a la conciliación, sujetas a disponibilidad presupuestaria, en cuanto a la publicidad del agotamiento del crédito y la posibilidad de abonar las ayudas con cargo al presupuesto del próximo ejercicio.
- Del análisis del crédito presupuestario y la demanda real de los ejercicios anteriores se desprende que el crédito dispuesto no responde a las necesidades sociales y a la previsión de la demanda, lo que exigiría una mejor adecuación del crédito a la realidad social y las necesidades detectadas.
- En un escenario de recursos económicos limitados y necesaria priorización no parece adecuado que el único criterio utilizado sea el estricto orden cronológico de presentación de las solicitudes, lo que haría adecuado la incorporación de criterios que permitan un reparto más justo de las ayudas.

El Departamento ha respondido a nuestra recomendación informando de que no tiene previsto introducir modificaciones en la universalidad en el acceso a las ayudas por conciliación. Informa también de que la Ley 5/2014, de 23 de diciembre, por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2015 establece un crédito presupuestario de más de 31 millones de euros para estas ayudas, lo que supone un incremento del 81,13% respecto al año anterior. El Departamento considera que este incremento permitirá atender aquellas solicitudes de ayudas presentadas en 2014 que no pudieron ser atendidas por la finalización del

crédito, sin necesidad de que las personas solicitantes tengan que presentar nuevamente la solicitud. Por último, informa de que a lo largo del 2015 está prevista la entrada en vigor de la modificación del decreto regulador de las ayudas para la conciliación, modificación que va a introducir el criterio de la renta familiar estandarizada para el cálculo de la cuantía a percibir, con lo que entienden que se dará un trato más equitativo a los distintos tipos y situaciones familiares.

2.3. Incumplimiento formal de requisitos de acceso a las ayudas

Hemos continuado recibiendo quejas con motivo de la denegación de las ayudas por incumplimiento de algunos de los requisitos de acceso a las mismas, como la vecindad administrativa en la CAPV para acceder a las ayudas por nacimiento de hijos o hijas. Ya en el informe de 2013 exponíamos la casuística y la valoración de esta institución al respecto, proponiendo mejoras en la información a facilitar a las personas interesadas, desde la propia incoación del procedimiento.

En este punto deseamos insistir, como lo venimos haciendo en años anteriores en la conveniencia de automatizar la concesión de las ayudas por nacimiento de hijos e hijas, sin que deban pender de un trámite de solicitud, cada vez más complejo para las personas interesadas, que, sin duda, está excluyendo de la percepción de estas ayudas, en la práctica, a muchas personas potencialmente beneficiarias de las mismas.

3. Contexto normativo y social

El [Real Decreto Ley 16/2013, de 20 de diciembre](#), de medidas para favorecer la contratación estable y mejorar la empleabilidad de los trabajadores, introduce, en su artículo 1, diversas modificaciones en el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y, en lo que nos toca, modifica el artículo 37 de la citada ley en el sentido de extender a todos los trabajadores y trabajadoras la posibilidad de acogerse a medidas de conciliación hasta la edad de 12 años de sus hijos e hijas a cargo, equiparando así los derechos de conciliación de las personas trabajadoras por cuenta ajena a los derechos de las empleadas y empleados públicos.

Esta reforma legal viene a superar el agravio comparativo percibido por los trabajadores y las trabajadoras por cuenta ajena del sector privado, que habían visto su reflejo en quejas recibidas por esta institución en años anteriores.

En el ámbito autonómico no se han producido cambios significativos en el marco legal y normativo que sienta las bases para las políticas públicas de apoyo a las familias, que queda configurado por la [Ley 13/2008 de 12 de diciembre](#),

de apoyo a las Familias, en la que se fijan los fundamentos y principios de la intervención pública en esta materia, completada por su desarrollo normativo, regulador de las ayudas económicas por hijos e hijas, de las ayudas económicas de ayuda a la conciliación de la vida familiar y laboral y del **sistema de estandarización de la renta familiar**.

Además, las líneas y orientaciones de las políticas públicas de apoyo a las familias en Euskadi se contienen en los planes interinstitucionales de apoyo a las familias. En el año 2013, la **Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario del Gobierno Vasco**, órgano competente en la materia, acordó priorizar ámbitos de actuación y acciones estratégicas del III Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias, vigente desde la fecha de su aprobación en diciembre de 2011. Los temas que pretenden impulsarse a través de las 16 acciones estratégicas que responden a 32 medidas, fueron ya destacados en el informe de 2013.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el marco del plan de actuaciones elaborado para el año 2014, reseñamos a continuación las actuaciones principales llevadas a cabo en el área, centradas fundamentalmente en las actuaciones derivadas de la finalización del Informe extraordinario sobre *Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas* y de la organización del **curso de verano** dentro de la XXXIII edición de los Cursos de Verano de la UPV, edición que albergó, asimismo, las XXIX Jornadas de coordinación de defensores del pueblo de todo el Estado.

4.1. Informe extraordinario sobre Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas



El informe extraordinario *Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas* recaba la opinión de familias, a través de asociaciones en las que están organizadas, la de expertos y responsables institucionales, además de realizar un análisis comparado de las políticas de apoyo a las familias en un buen número de países europeos. Todo ello con el fin último de contribuir al impulso y refuerzo de estas políticas de apoyo a las familias.

Tras un diagnóstico social, demográfico y del contexto jurídico y normativo, analiza los **principales rasgos que caracterizan las políticas públicas de apoyo a las familias en Euskadi**, tomando como referencia o a la luz de las políticas de apoyo a las familias desarrolladas en distintos países europeos.

Como es habitual en las actuaciones del Aranteko, el informe plantea una serie de recomendaciones dirigidas a las distintas administraciones que desarrollan políticas públicas destinadas a las familias de Euskadi. Las 16 recomendaciones se articulan en relación con los cuatro desafíos detectados:

1. Para el **impulso del liderazgo y la transversalidad** de las políticas de apoyo a las familias se propone, por una parte, un desarrollo más detallado del marco jurídico, que identifique las distintas realidades familiares merecedoras de especiales recursos o protección, de forma que puedan contar con la cobertura y apoyo adecuado desde los instrumentos legales que desarrolla la ley vasca de apoyo a las familias. Por otra, mejoras en la organización institucional relativas a la acción coordinada entre instituciones y/o niveles institucionales, dispositivos de información integral y la ampliación de la vigencia temporal del III Plan Interinstitucional de apoyo a las familias, con objeto de poder abordar la totalidad de las medidas en él contempladas, más allá de las prioridades fijadas en la actualidad por aquel para la presente legislatura.
2. Las recomendaciones dirigidas a **reforzar la inversión pública en la familia**, en especial para la compensación de costes de las familias con hijos e hijas, apuntan a:
 - Aumentar el esfuerzo de inversión pública en medidas económicas destinadas a compensar los costes de las familias, y en especial de las familias con hijos e hijas, hasta conseguir progresivamente una posición media respecto a la de otros países europeos.
 - Orientar el sistema de apoyos económicos a las familias con hijos e hijas hacia un sistema universal y no basado principalmente en deducciones fiscales (como el actual).
 - Establecer, en el ámbito de la fiscalidad, medidas de refuerzo de la coordinación sociofiscal –mediante estrategias integrales– y avanzar en el desarrollo de iniciativas piloto que permitan comprobar su impacto.

3. Las extremas dificultades que encuentran las familias en su cotidianeidad para **conciliar su vida familiar y laboral** tienen un trascendencia indudable en el envejecimiento poblacional y en el mantenimiento futuro del actual sistema de bienestar, tal y como está concebido actualmente. Desde el Derecho comunitario europeo se están impulsando distintas medidas que exigen cambios estructurales y de valores para avanzar en este cometido y que apuntan, como lo hacen las recomendaciones del informe que apuntan a este objetivo, al impulso de estrategias coordinadas en materia de conciliación, al desarrollo de estrategias de sensibilización, así como a la puesta en marcha de recursos y ayudas efectivas, de vocación universal.

4. El grupo de recomendaciones para **potenciar medidas de ámbito sectorial con alto impacto en las familias y a apoyar a familias en situación de vulnerabilidad** se dirige a otros sectores con incidencia en las familias: al ámbito de los servicios sociales, sanitario y sociosanitario, para apoyar a las familias con personas en situación de dependencia, con discapacidad y enfermedad; a las instituciones que desarrollan actuaciones dirigidas a la educación y el desarrollo integral de niños y niñas, para el impulso de programas de parentalidad positiva y activar medidas para fomentar la visibilidad de la diversidad de modelos familiares en los materiales educativos; al sistema de vivienda, para adecuar la oferta a las distintas necesidades familiares a lo largo de la vida; al sistema de garantía de ingresos, para que considere en mayor medida el tamaño familiar e impulse campañas o medidas que mejoren el acceso a las prestaciones sociales de las familias potencialmente demandantes que no acceden a ellas; al ámbito del ocio educativo y la educación en el tiempo libre, para la ampliación suficiente de su oferta.

4.2. Reunión con asociaciones

Un año más hemos mantenido contacto con diferentes asociaciones que representan los intereses de la diversidad de familias de Euskadi, lo que nos ha permitido conocer sus principales líneas de trabajo, sus necesidades y demandas a los poderes públicos.

Los contactos se han mantenido fundamentalmente en el marco de la elaboración del informe extraordinario sobre la situación de las familias en Euskadi al que hemos hecho referencia en el apartado anterior y en el marco de la organización del Curso de Verano, donde han tenido una presencia importante representantes de diferentes organizaciones. Entre estas podemos destacar las siguientes: la asociación de familias numerosas de Euskadi, [Hirukide](#); la asociación de madres y padres homosexuales [Sehaska](#); la [Fundación de Familias Monoparentales Isadora Duncan](#); la [Associació de Famílies Lesbianes i Gais](#) y la [Fundación Secretariado Gitano](#).

La realidad de las familias monoparentales, en todo caso, ha sido específicamente abordada en la reunión mantenida con la Asociación de Mujeres Madres de Familias Monomarentales B.G., celebrada en noviembre de este año.

4.3. Reunión con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco

Para la presentación y diálogo en torno a las conclusiones y recomendaciones recogidas en el informe extraordinario sobre las políticas de apoyo a las familias que venimos citando, se ha mantenido reunión con responsables del [Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco](#), con presencia de la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario.

Por otra parte, a lo largo del año se ha mantenido una fluida relación de colaboración con responsables y personal técnico de esta dirección, tanto para la tramitación y seguimiento de algunos expedientes de queja presentados por ciudadanos y ciudadanas, como en el marco de la revisión de los decretos de ayudas que está acometiendo el Departamento. En este punto queremos destacar la receptividad mostrada para la incorporación de la cuestión planteada por una ciudadana respecto a la documentación para acreditar la filiación de hijos e hijas adoptados en las solicitudes de ayudas para la conciliación.

4.4. Organización del Curso de verano del Ararteko y las XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores de todo el Estado

Dentro de la **XXXIII edición de los Cursos de Verano de la UPV**, los días 9 y 10 de septiembre se celebró en el Palacio Montehermoso de Vitoria-Gasteiz el curso organizado por el Ararteko con el título: ***Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos***. El propósito al abordar esta temática era posibilitar la reflexión de:

- Las funciones de las familias y el papel del Estado en su deber de ofrecer soporte y apoyo a éstas.
- Cuáles son las necesidades y demandas de las familias diversas.
- Cómo se está atendiendo a estas necesidades y demandas desde las políticas públicas “de familia” o desde aquellas que tienen un alto impacto en el sistema familiar.
- Cómo se están teniendo en consideración (y atendiendo, por tanto) los diversos factores que sitúan a algunas familias en situación de mayor vulnerabilidad a la exclusión y/o la discriminación.

- Qué aprendizajes podemos obtener de las políticas y las prácticas de países cercanos.
- Cómo dotar a las familias de tiempos de calidad para que puedan realizar sus funciones, especialmente las difícilmente transferibles.
- Y analizarlo con la necesaria perspectiva de género.

Información más detallada sobre el desarrollo del curso, participantes, ponencias, etc. se encuentra en el capítulo IV de este informe.

Esta edición, albergó, asimismo, **las XXIX Jornadas de coordinación de defensores del pueblo de todo el Estado.**

Como es habitual en estos encuentros anuales, con carácter previo se organizan una serie de talleres de trabajo para profundizar sobre la temática a abordar. En 2014 se han organizado dos talleres diferentes. El primero, celebrado en Pamplona, versó sobre el “*Apoyo a las familias: necesidades compartidas y (+) diversas*”. En él se profundizó sobre las necesidades compartidas por todas las familias, necesidades que, independientemente de su configuración, son de tres tipos: económicas, de tiempo y servicios y de información, orientación y asesoramiento para la crianza. Por otra parte, se analizaron las necesidades específicas que presentan modelos de familia diversos (familias numerosas, familias monoparentales, familias homoparentales, familias reconstituidas y familias acogedoras).

El segundo de los talleres se celebró en Sevilla bajo el título “*Familias vulnerables: políticas públicas y recursos*”. En él se abordaron las necesidades de: 1) las familias en exclusión social o en riesgo de exclusión social (familias inmigrantes y familias de etnia gitana, familias con carencia de recursos personales, sociales o económicos); 2) familias con menores en situación de vulnerabilidad o riesgo (familias en situación de pobreza con menores a cargo, familias en conflicto con menores a cargo, menores expuestos a violencia de género) y; 3) familias con personas dependientes.

El Ararteko dinamizó y coordinó el primero de los talleres sobre las necesidades compartidas por todas las familias y las necesidades que presentan algunas tipologías de familias en especial. Las conclusiones de ambos talleres se presentaron en el Curso de Verano y tienen su reflejo en la [Declaración](#) que aprobaron los defensores del pueblo con la que culminaron las Jornadas y el trabajo de estos meses.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Ante la evidencia de que apoyar públicamente a las familias significa apoyar a las personas en su desarrollo humano, en la consecución plena de sus derechos individuales y sociales, protegiendo además especialmente a quienes más lo necesitan (menores, mayores, personas con enfermedad o dependencia), esta institución considera que **el apoyo a las familias es una estrategia pública ineludible para el mantenimiento del Estado social**, lo que significa que, en el **contexto de crisis**, más que nunca, las **políticas familiares constituyen la mejor inversión pública para garantizar la cohesión social y prevenir la pobreza y la desestructuración social.**

Antes de entrar en cuestiones más concretas, queremos recordar que actuar en materia de familias no sólo significa llevar a cabo políticas de ayudas públicas o subvenciones, sino que supone también, y cada vez más, impulsar cambios culturales, sociales y económicos profundos, que abran nuevas perspectivas a la integración plena de las necesidades de las familias en nuestra actividad económica. Los poderes públicos están llamados a liderar procesos de cambio de mentalidad, orientados a reconocer el espacio necesario, obligado –así como el valor central– del cuidado, del trabajo doméstico, del descanso, del ocio, de las relaciones humanas, de otras formas de participación social voluntaria o no remunerada.

Así, resulta cada vez más necesario poner el acento en **nuevos planteamientos globales de organización de los tiempos**, que cuestionen la centralidad del trabajo en nuestras vidas y permitan sostener una vida laboral, atendiendo al mismo tiempo suficientemente las necesidades personales y familiares.

Además, la **corresponsabilidad en el cuidado** y en la atención a las personas es un imperativo del principio de igualdad entre los sexos, que únicamente será viable si desarrollamos intensamente las bases para una sociedad conciliadora. De lo contrario, estaremos construyendo un modelo de sociedad que, al no dejar espacio para la atención y el cuidado de las personas, no puede ser humanamente viable.

En lo que concierne a las administraciones públicas vascas, ciertamente resulta necesario, con ese objeto, liderar un discurso novedoso y más arriesgado en materia de conciliación, que cuestione de raíz un modelo que cada vez se hace más insostenible para las vidas de las personas y que tiene un impacto evidente en la demografía de nuestras sociedades y en el deterioro de nuestra calidad de vida. Ello supone, no sólo trabajar en la sensibilización social de los agentes

más concernidos por esta cuestión, como son las empresas, sino también conseguir que se incorpore esta cuestión como tema prioritario en las agendas políticas de las distintas instancias del poder público.

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.

5.1. Aportando algunas cuestiones concretas para la mejora de las políticas actualmente vigentes en materia de apoyo a las familias, debemos decir que una de las primeras cuestiones que es preciso abordar en Euskadi es la **identificación de aquellas realidades familiares que son merecedoras de especiales recursos o protección**, con el objeto de crear un marco unificado para los titulares de derechos de las medidas dispuestas por las diferentes administraciones. Este es, por ejemplo, el caso de las familias monoparentales que, en opinión de esta institución, debieran gozar de un reconocimiento claro y una definición que permita identificar con precisión qué unidades familiares encajan en el modelo de familia monoparental. Por tanto, se hace necesario una regulación de detalle –en desarrollo de la Ley 13/2008 de Apoyo a las Familias– de las distintas categorías de familias, de manera que se asegure su igual consideración por parte de todas las administraciones públicas vascas, sin que se puedan producir diferencias de trato injustificadas que perjudiquen a aquellas familias que están en una situación de mayor vulnerabilidad.

5.2. Las familias, independientemente de su configuración y composición concretas, presentan **necesidades comunes** que, en un ejercicio de simplificación, podríamos decir que son de tres tipos: 1) información, orientación y asesoramiento para el adecuado desempeño de las competencias parentales; 2) recursos para hacer frente a los costes asociados a la crianza de los hijos e hijas y/o al cuidado intrafamiliar; 3) tiempo y servicios para la conciliación de las responsabilidades asumidas en el ámbito laboral, el ámbito familiar y la vida personal.

5.2.1. Muchos cambios y retos a los que se enfrentan las familias actuales requieren que se dé al ejercicio de la parentalidad un mayor apoyo. Es preciso dotar a todas las familias de recursos y competencias adecuada para la tarea educativa y de acompañamiento de los hijos e hijas en su desarrollo personal y social, aumentando la implementación de programas de parentalidad positiva y formación (sobre desarrollo de valores, educación afectivo-sexual, exposición a pantallas, diversidad familiar, etc.) desde un planteamiento de prevención primaria y salud pública.

5.2.2. En cuanto a los recursos económicos para hacer frente a los costes asociados al cuidado intrafamiliar, se hace necesari-

rio reforzar la inversión pública en la familia, en especial para la compensación de costes de las familias con hijos e hijas, pero también respecto a los costes derivados por el cuidado de personas dependientes o con discapacidad.

En este sentido, consideramos necesario que el sistema de apoyos económicos a las familias con hijos e hijas se oriente hacia un sistema universal –de ayudas universales directas no sometidas a renta, aunque pudieran ser ponderadas en función de ésta– y no basado principalmente en deducciones fiscales, como sucede en la actualidad. En la medida de lo posible, se debería tender hacia un sistema automatizado para su concesión e incoado de oficio, recurriendo para ello a los datos y documentación que obra en poder de las distintas administraciones. Se resolverían así muchos de los problemas relacionados con la gestión (solicitud, aportación de documentación acreditativa, etc.) de las prestaciones.

Por otro lado, consideramos también que el sistema fiscal debería convertirse en una útil herramienta para articular el apoyo público a las distintas situaciones familiares, por lo que instamos a establecer medidas de refuerzo de la coordinación sociofiscal y a avanzar en el desarrollo de iniciativas piloto, de forma que se pueda evaluar su impacto y seguir avanzando en la universalidad del modelo de apoyo a las familias.

5.2.3. Cuando las familias demandan **soluciones para una adecuada conciliación** de sus responsabilidades en el ámbito laboral, familiar y su vida personal, están pidiendo, fundamentalmente, dos cosas: tiempo, para dedicarse personalmente a la crianza de los hijos e hijas y al cuidado de los miembros de la familia; y servicios, que atiendan adecuadamente y según su naturaleza –educativa, relacional, de protección– a esos miembros de la familia no autónomos durante el tiempo de ejercicio de la actividad laboral. A estas dos demandas se le añade el dinero, bien para “comprar” tiempo (y continuar percibiendo los ingresos que garantizan el sostenimiento y bienestar de la familia), bien para comprar servicios, en caso de que el estado no los provea directamente.

En Euskadi, el apoyo público a las familias se ha orientado, por una parte, a la dotación de recursos y servicios comunitarios de proximidad, como pueden ser las Haurreskolak en el ámbito del cuidado de niños y niñas o los centros de día para las personas en situación de dependencia. Sin embargo, se hace necesario que las administraciones vascas contribuyan, aún más y en la medida de sus competencias, a reforzar y/o aumentar los programas, permisos y servicios de apoyo a la conciliación, asegurando una amplia oferta de estos y explorando las vías que permitan extender a todos los sectores laborales (públicos y privados) una mayor flexibilidad en cuanto a la reducción y reorganización de la jornada laboral y en cuanto a los tiempos de presencia o teletrabajo, con objeto de facilitar la conciliación.

Las ayudas económicas destinadas a compensar parcialmente los costes de la conciliación, no son más que medidas de alivio parcial para quienes las reciben. No obstante, se considera necesario mantener el nivel económico y la universalidad de las ayudas, tratando de tender a aumentarlas en el futuro y realizando las modificaciones normativas

necesarias para incorporar algunos otros colectivos como beneficiarios de éstas (personas trabajadoras autónomas, progenitores no custodios) y ampliando la edad de los hijos e hijas para cuyo cuidado se solicitan las ayudas de los actuales 8 años a los 12 años.

CAPÍTULO III

2

IGUALDAD E INTEGRIDAD DE LAS MUJERES

Antecedentes



La institución del Ararteko tiene, entre sus cometidos de defensa de los derechos de las personas, la función de defender y asegurar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad de mujeres y hombres ([artículo 14 CE](#)), exigiendo, además, a todos los poderes públicos vascos que articulen las medidas necesarias para que dicho principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo, más allá de su dimensión formal, se materialice de manera real y efectiva, removiendo para ello activamente los obstáculos que dificulten dicho objetivo ([artículo 9.2 CE](#)).

Las funciones del Ararteko en el área de igualdad se centran esencialmente en **controlar las actuaciones, o en su caso la inactividad, de las administraciones públicas vascas** por lo que respecta a **cualquier contravención del derecho de igualdad y no discriminación por razón de sexo, tanto desde una perspectiva formal como material**. En ese ámbito, cada vez adquiere más relevancia la exigencia a las distintas administraciones de la puesta en marcha de acciones positivas, específicamente encaminadas al logro de la igualdad material conforme a los parámetros que, en desarrollo de las previsiones constitucionales antes aludidas, han sido sentados por la [Ley del Parlamento Vasco 4/2005](#), de Igualdad de Mujeres y Hombres y por la [Ley Orgánica 3/2007](#), para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

La **violencia de género** constituye un radical atentado contra los derechos humanos de las mujeres y tiene su origen en la conculcación esencial del principio de igualdad por razón de sexo. Dentro de nuestras funciones adquieren así una relevancia absolutamente prioritaria la lucha y el esfuerzo dirigidos a promover su erradicación, conscientes de que la causa de la violencia contra las mujeres está en la desigualdad estructural entre hombres y mujeres.

La actividad de esta área también se proyecta hacia la **promoción y el impulso** de iniciativas que apuesten por el **protagonismo social y la plena ciudadanía activa de las mujeres** frente a inercias culturales y sociales que todavía postergan a las mujeres respecto a los varones.

1. Quejas destacadas

1.1. Discriminación de las mujeres en el ámbito festivo-cultural

Un año más la cuestión de la igualdad de las mujeres en los espacios culturales ha suscitado la intervención del Ararteko. Concretamente queremos destacar de nuevo el problema de **la participación de las mujeres en los alardes**, que ha motivado el posicionamiento de esta institución por causa de una queja formalizada por diversas entidades que trabajan en favor de la igualdad de mujeres y hombres. Dicha queja sometía a nuestro examen la valoración jurídica que merece el hecho de que el III Plan de Igualdad de Irun, en contra de lo que proponían las conclusiones del proceso participativo seguido para su elaboración, no contuviera previsión de actuación alguna en relación con el alarde, obviando así una controversia que divide a la ciudadanía irunesa, precisamente, en torno al papel que hombres y mujeres pueden desempeñar en la celebración de mayor relevancia social de la localidad. Como resultado de nuestra intervención, hemos dictado la [Resolución del Ararteko de 29 de diciembre](#) por la que se recomienda al Ayuntamiento de Irun que recoja en su III Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres alguna actuación dirigida a favorecer la participación de manera igualitaria de las mujeres en el Alarde de San Marcial. En este sentido, consideramos que debería incluirse en dicho plan alguna actuación mediante la cual el Ayuntamiento de Irun muestre públicamente su apoyo al alarde mixto, habida cuenta de que el hecho de que quienes representan al consistorio reciban sólo al alarde tradicional supone un trato desfavorable para el alarde igualitario, ya que lo invisibiliza y desvaloriza a nivel institucional. Asimismo, se recomienda que se incluya alguna acción dirigida a adoptar las medidas necesarias para que las mujeres que lo deseen puedan participar en esta celebración en plano de igualdad con los hombres. Por último, se recomienda al Ayuntamiento de Irun que adopte las medidas necesarias para colaborar en la creación de los espacios de encuentro y diálogo que se promuevan en el marco del espacio interinstitucional abierto para la resolución del conflicto de los alardes -espacio en el que esta institución participa activamente, como más adelante reseñaremos-, aprovechando la oportunidad que ofrecen en tal sentido las sinergias generadas con ocasión de la metodología participativa utilizada en la elaboración del Plan de Igualdad del municipio.

1.2. Participación igualitaria por razón de sexo en el deporte

Nos parece oportuno reseñar aquí la positiva respuesta que el [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#) ha tenido durante el año 2014, ante la recomendación dictada por esta institución el pasado año ([Resolución del Ararteko de 19 de junio de 2013](#)), por la que se recomendaba a la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#) y al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián la adopción de medidas para que, en los espacios públicos para la práctica del fútbol y, en especial, en la playa de La Concha, se disputen competiciones masculinas y femeninas con criterios de igualdad, todo ello como resultado de nuestra intervención con motivo de una queja que demandaba la participación de niñas en edad escolar en modalidades deportivas tradicionalmente practicadas de manera predominante por varones o niños. Concretamente, hemos podido constatar que dicho consistorio está impulsando el proceso de incremento de la participación femenina en los programas de deporte escolar, en la línea de lo que planteábamos en la referida recomendación, en la que concluíamos que este era el cauce para promover la materialización del objetivo de eliminar de forma efectiva la segregación por razón de sexo en el uso deportivo de los espacios públicos y de dotar de mayor visibilidad, espacio y presencia al deporte practicado por mujeres y niñas.

Al igual que en el resto de políticas públicas, también en el fomento del deporte escolar, los poderes públicos deben incorporar una perspectiva de género, en virtud de lo dispuesto por la [Ley del Parlamento Vasco 4/2005, para la Igualdad de Mujeres y Hombres](#), así como por la [Ley Orgánica 3/2007, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres](#). Y es que, a la hora de diseñar y llevar a cabo las políticas públicas, es preciso tener en cuenta que la falta de equilibrio en la presencia de uno y otro sexo en determinados ámbitos, además de ser consecuencia del sexismo en las expectativas y roles que socialmente se les asignan, supone un obstáculo a la igualdad efectiva entre las personas. Uno de esos ámbitos es el deportivo y, en particular, aquellas modalidades más masculinizadas, como es el caso del fútbol.

El Ararteko valora muy positivamente la respuesta del Ayuntamiento de Donostia-san Sebastián durante el año 2014, así como la favorable disposición mostrada para trabajar en la línea que apuntaban nuestras recomendaciones.

2. Contexto normativo y social

No se han producido en el año 2014 reformas legales o normativas de trascendencia en este ámbito, más allá de alguna propuesta que merece ser destacada por su carácter innovador, por cuanto que crea un nuevo marco jurídico inédito en el ámbito foral, ampliando las posibilidades de actuación de los poderes públicos en el campo de la igualdad de mujeres y hombres. En efecto, tal resulta ser el alcance del [proyecto de Norma Foral de Igualdad de Gipuzkoa](#), cuyo objetivo fundamental es desarrollar el parámetro de la igualdad por razón de sexo en el ámbito territorial guipuzcoano, sentando un marco clarificado, una guía para las diversas actividades forales, que encontrarán así un referente normativo para mejor orientarse hacia la consecución del objetivo de la igualdad.

Por otro lado, debemos mencionar que en este periodo se ha modificado también la [normativa vasca para el pago de la ayuda económica a las mujeres víctimas de violencia de género](#), según lo previsto en la [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre](#), de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que prevé la percepción de una ayuda económica destinada a las mujeres víctimas de violencia de género que carezcan de recursos económicos y respecto de las que se presume que, debido a su edad, su falta de preparación general y especializada y otras circunstancias sociales, tendrán especiales dificultades para obtener un empleo. El reconocimiento de este derecho subjetivo pretende asegurar uno de los principios rectores de la citada Ley Orgánica, cual es garantizar medios económicos para las mujeres víctimas de violencia de género, con el fin de facilitar su integración social.

En concreto, la ayuda económica, que se modulará en función de las responsabilidades familiares de la víctima, tiene como objetivo fundamental el de paliar temporalmente su ausencia de ingresos con el fin de facilitarle unos recursos mínimos de subsistencia que le permitan independizarse del agresor y estabilizar su situación.

Pues bien, el 1 de enero de 2015 entra en vigor en la CAPV la [Orden de 29 de octubre de 2014, del Consejero de Empleo y Políticas Sociales, por la que se establece el procedimiento de concesión y de pago de la ayuda económica a las mujeres víctimas de violencia de género, prevista en el artículo 27 de la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, norma que ha introducido una serie de modificaciones respecto a la anterior normativa vasca](#).

Dicha orden desarrolla el [Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre](#), que recoge los requisitos que deben reunir las mujeres víctimas de violencia de género, para ser beneficia-

rias de la ayuda, la forma de acreditarlos, órganos competentes para tramitar y conceder las ayudas y reintegro en su caso de las mismas, y prevé en su artículo 8 que las administraciones competentes en materia de servicios sociales, de conformidad con sus normas de procedimiento, velarán y garantizarán que todas las fases del procedimiento se realicen con la máxima celeridad y simplicidad de trámites.

Mediante el [Decreto 34/2013, de 2 de diciembre, del Lehendakari](#), de segunda modificación del Decreto de creación, supresión y modificación de los departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, se procedió a la reordenación de la estructura departamental de la Administración de la Comunidad Autónoma y a una nueva asignación competencial entre los departamentos de la misma. Así, en virtud del citado Decreto, se incorpora al [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#) el Servicio de Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SATEVI), las ayudas económicas de pago único y la gestión integrada de asesoramiento y atención a las y los profesionales que atienden a las víctimas de violencia contra las mujeres, así como los medios materiales y personales que les correspondan. De esta forma, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales, en concreto la Dirección de Servicios Sociales, asume dichas funciones que anteriormente estaban insertas en la Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género del Departamento de Interior.

Como consecuencia de esta modificación estructural, la nueva orden reguladora del procedimiento identifica a la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Políticas Sociales como el órgano competente para la gestión, instrucción y resolución de la concesión de estas ayudas.

La experiencia adquirida en los anteriores ejercicios en la aplicación de la normativa había puesto de manifiesto la necesidad de introducir algunas modificaciones y mejoras en este ámbito normativo, entre las cuales destaca la aclaración de que la mujer beneficiaria de la ayuda pueda ser mayor de edad o menor de edad emancipada; la introducción expresa del requisito de destinar la ayuda a paliar temporalmente la ausencia de ingresos con el fin de facilitarle unos recursos mínimos de subsistencia que le permitan independizarse del agresor y estabilizar su situación; la reducción del plazo para resolver la concesión de las ayudas de seis meses a tres meses; y el reconocimiento del derecho a revisar al alza la cuantía de la ayuda no sólo en el supuesto de hijas o hijos de la solicitante que nazcan dentro de los trescientos días a contar desde la solicitud, sino también cuando dentro de ese mismo plazo la mujer migrante haya obtenido la reagrupación familiar de hijas e hijos.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

A continuación reseñaremos las principales actuaciones llevadas a cabo en el área, poniendo de relieve a lo largo de dicha exposición cuáles han sido los principales focos temáticos de atención para el Ararteko en materia de igualdad de mujeres y hombres:

3.1. Reuniones con asociaciones

Tenemos que destacar que, como en años anteriores, hemos celebrado diversas reuniones, atendiendo a la solicitud de los distintos colectivos de defensa de la participación de las mujeres en los alardes, para tratar sobre el conflicto que viven las localidades de Irun y Hondarribia con este motivo. En ellas hemos abordado, de un lado, aspectos concretos relativos a las distintas intervenciones institucionales que se desencadenan con motivo de la anual celebración de los alardes, y de otro, cuestiones de orden más estratégico, orientadas a conseguir el apoyo social e institucional necesarios para avanzar en la incorporación plena de las mujeres a ambos alardes.

En nuestras reuniones con estos colectivos la institución del Ararteko ha expresado una vez más su firme compromiso para continuar trabajando, como venimos haciéndolo desde que se iniciara este conflicto, y poniendo todos los medios a nuestro alcance para defender la plena integración igualitaria de las mujeres en las fiestas de Irun y Hondarribia.

3.2. Reuniones con administraciones e instituciones

De las reuniones realizadas con administraciones públicas con funciones en materias que afectan a esta área, queremos destacar las siguientes:

3.2.1. Participación de la institución del Ararteko en la Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual

Como ya hemos hecho constar en informes anteriores, desde el año 2011 la institución del Ararteko participa en la [Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual](#) con presencia tanto en la comisión, como en el grupo técnico interinstitucional,

con objeto de aportar nuestro punto de vista institucional, dirigido a poner de manifiesto posibles deficiencias o problemas que se suscitan en el conjunto de las actuaciones públicas destinadas a las mujeres víctimas de violencia de género, y a hacer propuestas de mejora al respecto.

En el año 2014 la institución del Ararteko ha participado en todas las reuniones de dicha comisión y del grupo técnico interinstitucional creado en su seno. A lo largo de las diferentes reuniones de trabajo hemos manifestado nuestro punto de vista sobre los distintos aspectos relativos a la atención de las mujeres víctimas de violencia de género que se han ido abordando. En el año anterior se consensuaron una serie de prioridades sobre las que se está trabajando actualmente, para sentar las bases que permitan impulsar desde el Acuerdo Interinstitucional los cambios correspondientes en los distintos servicios y administraciones concernidos por estas prioridades, entre las que destacan: la necesidad de revisar la terminología relativa a esta materia, con las implicaciones sociales y jurídicas que ello pueda comportar; la necesidad de ampliar la detección de las situaciones de violencia de género; la atención a menores, hijos e hijas de víctimas de violencia de género; la urgente necesidad de formación en género de las distintas personas y profesionales que atienden a las mujeres que sufren violencia; la necesidad de mejorar las distintas condiciones de acceso y de paso de las mujeres víctimas de violencia de género por la justicia, orientando la intervención pública a apoyar a las mujeres a lo largo de los procesos judiciales; la necesidad de continuar intensificando la coordinación entre los diferentes agentes públicos con capacidad de intervención en esta materia.

En el marco de dichas prioridades, durante el año 2014, el esfuerzo del GTI se ha centrado fundamentalmente en desarrollar criterios y líneas de actuación para la formación sistemática del personal al servicio de las administraciones públicas concernido por la asistencia a mujeres víctimas de violencia de género, así como a generar un debate orientado a sentar las bases para una intervención pública coordinada en lo que respecta a los hijos e hijas menores de las mujeres víctimas de violencia de género, desde su consideración como víctimas de dicha violencia.

3.2.2. Colaboración interinstitucional con Emakunde y con la Dirección de Igualdad de la Diputación Foral de Gipuzkoa en defensa de la igualdad de las mujeres en los alardes

Esta Defensoría ha continuado a lo largo del año 2014 el trabajo emprendido en 2013 junto con [Emakunde](#) y la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#) en el marco del espacio interinstitucional promovido para impulsar soluciones a los conflictos de los alardes de Irun y Hondarribia. Entre otras cosas, se ha impulsado desde este espacio la intervención de una

mediación académica especializada, con objeto de propiciar entre los diversos actores institucionales y sociales concernidos en ambas localidades la apertura de espacios de diálogo para la resolución de los referidos conflictos.

En efecto, a lo largo de este año hemos continuado y ahondado, mediante el trabajo conjunto y la celebración de reuniones regulares, en una colaboración de carácter permanente y estable con Emakunde y la Dirección de Igualdad de la Diputación Foral de Gipuzkoa, ya emprendida en el año 2013. El objeto de dicha colaboración es lograr una alianza interinstitucional decididamente orientada a materializar la igualdad de mujeres y hombres en los alardes de Irun y Hondarribia. Esta institución considera –y así lo hemos manifestado ya en numerosas ocasiones– que la perpetuación de un conflicto que pone abiertamente en cuestión el principio y el derecho de igualdad de las mujeres lastra y debilita seriamente nuestro sistema democrático y debe ser abordado desde los poderes públicos vascos con decisión. Por esa razón, hemos continuado nuestra andadura con las referidas instituciones (todas directamente concernidas por este asunto), articulando estrategias interinstitucionales conjuntas dirigidas a concitar amplios consensos sociales e institucionales en torno a las posibles vías para encauzar el referido conflicto de los alardes.

Los primeros resultados de este trabajo se han hecho visibles a lo largo del año 2014, en el que las tres instituciones hemos hecho comunicados, llamamientos y manifestaciones conjuntas en relación con los distintos acontecimientos en torno a los alardes –entre ellos, un llamamiento expreso a los ayuntamientos de Irun y Hondarribia para que reciban a los desfiles igualitarios y para que asuman su responsabilidad pública en estos conflictos sumándose al trabajo institucional conjunto emprendido-. Según el estudio realizado por el [Gabinete de prospección Sociológica del Gobierno Vasco](#) en 2014, denominado *Actitudes de la población de Hondarribia en torno al Alarde (trabajo de campo: 08/05/2014)*, la mayoría social cuando se pronuncia en Hondarribia refleja que al 84% de las personas encuestadas la situación actual les produce tristeza, vergüenza, hastío, aburrimiento, enfado o irritación. El 72% señala que lo importante es buscar soluciones a la situación actual. Además, un 43% querría que se encontrara alguna fórmula que permitiera la participación de las mujeres en el alarde, según el referido estudio sociológico realizado por el Gobierno Vasco.

A la luz de dichas conclusiones, desde el espacio interinstitucional creado hemos considerado oportuno auspiciar distintas intervenciones profesionales y participativas dirigidas a la apertura de espacios de diálogo.

3.2.3. Reunión con el Grupo de Trabajo del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas sobre Discriminación contra la Mujer en la Ley y en la Práctica

El Grupo de Trabajo del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas contra la discriminación de la mujer en la ley y en la práctica (GTDM) hizo una visita a España, del 9 al 19 de diciembre de 2014, y se entrevistó con diferentes organismos y autoridades. En Euskadi se entrevistaron con Emakunde, con el Ararteko, y con la Dirección de Víctimas y Derechos Humanos del Gobierno Vasco (adscrita a la Secretaría de Paz y Convivencia).

En la entrevista con el Ararteko se abordaron diferentes temas y se expuso el trabajo que esta institución ha llevado a cabo en cada uno de los ámbitos discutidos:

- La atención a las mujeres víctimas de la violencia machista o de género. Se hizo referencia al [informe extraordinario del Ararteko sobre respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV](#) y se expuso nuestro trabajo en el marco del *II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual* (Comisión y GTI), así como las recomendaciones relativas a este tema que hemos dictado en los expedientes de queja que hemos tramitado.
- El impacto de la crisis económica en la situación de las mujeres. Se hizo referencia al [estudio del Ararteko sobre el impacto de la crisis en la infancia](#) y a los datos estadísticos sobre las familias monoparentales receptoras de la RGI, sobre la persistencia de la brecha salarial, incidiendo en que todo ello nos hace concluir que la pobreza tiene rostro de mujer.
- La igualdad de las mujeres en los ámbitos festivos, en alusión particular a los casos de los Alardes de Irun y Hondarribia, y a la comida de la hermandad de San Roque en Llodio.
- La igualdad de las mujeres en el ámbito deportivo. Destacamos las intervenciones del Ararteko en la práctica de fútbol infantil de La Concha de Donostia-San Sebastián, así como en el tema de la discriminación de los equipos deportivos femeninos de Bidasoaldea por parte de los medios de comunicación y en las recepciones oficiales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- La intervención del Ararteko en el caso de los paneles informativos sobre la historia del municipio de Plentzia, en los que solo aparecían los hombres, intervención que dio lugar a una recomendación para que se incorporara la perspectiva de género a dicha exposición, visibilizando el papel de las mujeres en la historia de referida villa.

- Los valores sociales. Incidimos en la constatación de la persistencia de los valores machistas en los menores de edad, tal y como ha quedado reflejado en el [informe extraordinario del Ararteko sobre la transmisión de valores a menores](#).
- La importancia de las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar, para que las mujeres puedan estar en condiciones de igualdad para acceder al mercado de trabajo y poder promocionarse laboral y profesionalmente. Esta es una cuestión que específicamente hemos abordado en nuestro [estudio sobre la revisión de las políticas públicas de apoyo a la conciliación](#), y más recientemente en el [Informe extraordinario sobre políticas de apoyo a las familias en Euskadi](#).
- También tratamos otros temas como el de la [visibilidad de las mujeres lesbianas](#), respecto al cual el Ararteko promovió la elaboración de una investigación a través de una beca, así como el de las desigualdades que se observan entre mujeres y hombres en lo relativo a la salud, tema que también fue objeto de otro estudio promovido por el Ararteko a través de una beca y que puso de manifiesto la relevancia de la [variable de género en el ámbito de la salud](#).
- Ámbito económico. Aunque no tenemos competencias legales para intervenir en el ámbito privado, sí hicimos constar en esta reunión que subsisten la discriminación en el acceso al mercado de trabajo, la brecha salarial entre mujeres y hombres, también en la Administración Pública, y serias barreras para la promoción laboral y profesional de las mujeres. Asimismo, constatamos que la precariedad laboral afecta más a las mujeres que a los hombres.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

A pesar de que no son muchas las quejas ciudadanas que plantean problemas de discriminación por razón de sexo en la relación ciudadana con las administraciones públicas vascas, no podemos concluir, sin embargo, que las administraciones públicas estén poniendo todos los medios a su alcance para hacer que dicha igualdad formal sea también real y efectiva. El dato de la persistencia de la brecha salarial entre hombres y mujeres, también en las administraciones públicas; las barreras que encuentran las mujeres para acceder a determinados puestos de trabajo o para promocionarse en sus profesiones; las dificultades para la conciliación y su especial impacto en las mujeres; la mayor tasa de desempleo de las mujeres; la persistencia de la execrable lacra de la violencia contra las mujeres, la feminización de la pobreza en un contexto de crisis; la terca persistencia de

estereotipos que perjudican a las mujeres en ciertos ámbitos; las dificultades de las mujeres en el acceso a la justicia, todo ello justifica sobradamente la vigencia del objetivo de la igualdad y de la necesidad de que los poderes públicos lo promuevan de manera proactiva, poniendo todo su empeño en una visión del mundo con perspectiva de género y asumiendo el esfuerzo de detectar la desigualdad, más allá de sus manifestaciones puramente formales, y de hacerle frente mediante acciones positivas decididas.

Visibilidad de las mujeres en los espacios festivos, culturales y artísticos

Constatamos la persistencia de dificultades para la participación y falta de visibilidad de las mujeres en el ámbito de la cultura, las fiestas, el arte y el deporte. Se trata de ámbitos en los que aún resulta notoria la falta de presencia y visibilidad de las mujeres, como el arte, o en los que el acceso a ciertos niveles de participación y reconocimiento sigue restringido para las mujeres, como ciertas prácticas deportivas.

Las medidas de acción positiva que abran vías de participación y visibilización de las mujeres en aquellos ámbitos en los que han estado históricamente menos presentes o menos visibles son un serio desafío para las administraciones públicas. Ello comporta obligadamente un esfuerzo institucional para actuar con perspectiva de género, con una voluntad expresa y una mirada orientada a detectar esa infrarepresentación y a hacer frente de manera consciente a la inercia social que lleva a perpetuar situaciones de desigualdad material para las mujeres, que no resultan admisibles en un sistema que proclama la igualdad plena entre los sexos.

Los alardes de Irun y Hondarribia siguen siendo espacios en los que, con la cobertura de un cierto respaldo social, subsisten desigualdades para las mujeres, sin que las instituciones públicas concernidas, amparadas en la privacidad de dichas conductas, actúen con la determinación necesaria para poner fin a las referidas situaciones. Es nuestro deber institucional insistir en que los poderes públicos deben favorecer con medidas de acción positiva las iniciativas de defensa del derecho de igualdad de las mujeres en estos ámbitos. Es indispensable además que todas las instituciones vascas contribuyan mediante la sensibilización y la concienciación ciudadana a acabar con los estereotipos que amparan conductas de exclusión de las mujeres de cualquier espacio.

Posición económica debilitada de las mujeres

Es preciso que los poderes públicos exploren y activen nuevas medidas encaminadas a empoderar a las mujeres -económica, cultural y socialmente-, mediante la concienciación social de la corresponsabilidad de hombres y mujeres en el cuidado, mediante el impulso y el apoyo estratégico a la conciliación de la vida laboral y familiar, mediante la intervención en el sistema educativo orientada a abolir los estereotipos y a orientar y a apoyar a las niñas para acabar con la insólita brecha entre las elevadas competencias educativas de las mujeres y su escaso acceso a las oportunidades económicas.

Las mujeres deben ser agentes sociales estratégicos para hacer frente a las situaciones de empobrecimiento y exclusión social. Las mujeres en situaciones de especial vulnerabilidad, como son las mujeres inmigrantes o las mujeres con discapacidad, demandan la puesta en marcha de acciones positivas singulares y especialmente intensas para lograr mayores cotas de igualdad material y prevenir su exclusión social.

Violencia de género

La triste subsistencia en nuestra sociedad de esta grave vulneración de los derechos humanos de las mujeres nos obliga a ocuparnos un año más de esta cuestión. Muchos son los medios que las administraciones públicas vascas ponen para hacerle frente, pero sólo una actitud de permanente esfuerzo por la mejora puede ayudarnos a avanzar en este ámbito. Las iniciativas de los distintos poderes públicos vascos van en esta línea y deben ser por ello aplaudidas.

Los ámbitos de trabajo en los que consideramos preciso avanzar de manera inmediata son el de la intervención en el sistema educativo, así como la formación de las personas que asistan a las mujeres que se hallen en situaciones de violencia, en particular del personal del sistema de justicia. Así mismo, es preciso cambiar el tratamiento legal de los hijos e hijas menores de las mujeres víctimas, con objeto de otorgarles la protección que requieren. Ello trasciende del ámbito competencial autonómico, no obstante también en el marco de actuación vasca es posible orientar mejor la asistencia a dichos menores y a sus madres.

CAPÍTULO III

3

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. Contexto normativo y social



Como en años precedentes, desde este apartado, a través de una visión transversal de los diferentes ámbitos de actuación de esta institución, tratamos de abordar todas aquellas cuestiones que nos han sido planteadas en el ejercicio del año 2014 en defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

La institución del Ararteko, en el ejercicio de su función primordial de la defensa de los derechos de todas las personas, ha puesto siempre un especial énfasis, si cabe, en la defensa de aquellas personas con mayores dificultades para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones y oportunidades.

En este sentido, dice la Ley 3/1985, de 27 de febrero por la que se crea y regula la Institución del Ararteko, que *“el Ararteko es el alto comisionado del Parlamento para la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución garantizándolos de acuerdo con la Ley, velando porque se cumplan los principios generales del orden democrático contenidos en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía”*. Para ello, es labor de esta institución investigar, a instancias de la ciudadanía o por iniciativa propia, la actuación de las administraciones públicas a través de expedientes de queja, pero también ha de evaluar las políticas públicas y el sistema de protección de los derechos de las personas dirigiendo recomendaciones a los poderes públicos o promoviendo la producción de informes, análisis o ideas que tengan por objeto reforzar la cultura de respeto de los derechos de las personas o el sistema de protección de los mismos.

Antes de entrar en detalle sobre la tramitación de las quejas y actuaciones seguidas a lo largo de este ejercicio, hemos de referirnos a la aprobación y publicación en el BOE de 23 de diciembre de 2014 del [Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre](#), por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

A lo largo de estos han sido recurrentes las quejas presentadas por personas con movilidad reducida, titulares de la

tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, denunciando las dificultades que se encuentran a la hora de aparcar su vehículo, bien por la insuficiencia de plazas reservadas, bien por la utilización indebida que determinados usuarios realizan de dichas plazas, o incluso de las propias tarjetas de estacionamiento. También las denuncias han sido referidas a la regulación diversa en la materia, lo que viene suponiendo notables diferencias en el uso de la tarjeta y de los derechos que su concesión otorga, dándose situaciones diferenciadas según el lugar donde la persona resida o al que se desplace.

El citado Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, trata de establecer unas condiciones básicas de igualdad para todo el territorio en el uso de la tarjeta de estacionamiento con el fin de garantizar la seguridad jurídica para cualquier persona con discapacidad que se desplace por cualquier municipio del territorio nacional, y tal como determina en su exposición de motivos, desde el más absoluto respeto a las competencias autonómicas y municipales.

Asimismo, el real decreto recoge la obligación relativa al número mínimo de plazas de aparcamientos disponibles, reservadas y diseñadas para su uso por personas con discapacidad que presenten movilidad reducida en núcleos urbanos. Dicha obligación estaba ya recogida en el artículo 35 de la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados, si bien se eleva el rango normativo de la obligación al ser incluida en este real decreto. En nuestra CAV dicha exigencia viene establecida en la [Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad](#).

2. Quejas destacadas

2.1. Accesibilidad urbanística y movilidad en el transporte

Como en años anteriores en el presente ejercicio debemos señalar que las quejas en este ámbito se refieren principalmente a incumplimientos de la normativa de accesibilidad en la implantación de nuevas instalaciones o en edificaciones existentes, en ocasiones derivadas de la existencia de barreras arquitectónicas o de impedimentos derivados de un uso abusivo del espacio urbano (vehículos mal estacionados, terrazas de locales sin regularizar...).

En el presente ejercicio, se han recibido varias quejas por la falta de accesibilidad en dependencias administrativas, en centros de salud, etc.

Así a modo de ejemplo hemos de referirnos a una nueva denuncia formulada por la [Asociación de Eginaren Eginenez](#) con motivo de los problemas de accesibilidad que plantea el edificio donde se ubica el Instituto de Bienestar Social de Araba.

A lo largo de los años de funcionamiento de la Institución del Ararteko han sido numerosas las quejas que se han recibido como consecuencia de los problemas derivados en el acceso a las dependencias del edificio de General Álava nº 10 de Vitoria-Gasteiz, bien porque la plataforma elevadora no estaba operativa, o bien porque, como en el caso que nos ocupa, la persona responsable de poner en funcionamiento el elevador no estaba disponible. Correlativamente, ello ha dado lugar a diversas actuaciones dirigidas desde esta institución instando a la [Diputación Foral de Álava](#) a la adopción de las medidas que, en cada caso, resultaban precisas con el fin de dar solución a los problemas que se venían planteando. No obstante, en todo momento se apuntaba desde esta institución la necesidad de adoptar una solución definitiva que permitiera el acceso a las oficinas del IFBS de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, adaptándose a los criterios de accesibilidad universal, considerando que la plataforma elevadora instalada había de entenderse como una medida de carácter provisional. Sin embargo, transcurridos más de 20 años, no se ha adoptado medida alguna que sustituya dicha plataforma, aún a pesar de que en determinados momentos se hubiera planteado por los correspondientes responsables de esa Entidad Foral en la posibilidad del traslado de las instalaciones.

Ello nos obligó a elevar la [Resolución del Ararteko de 21 de noviembre de 2014](#), por la que se recomienda al Departamento de Asuntos Sociales de la Diputación Foral de Álava que adopte las medidas que sean precisas para garantizar un acceso digno y en condiciones de igualdad para todas las personas las dependencias del Instituto Foral de Bienestar Social ubicadas en el nº 10 de la calle General Álava de Vitoria-Gasteiz.

En respuesta a dicha recomendación la Diputada Foral de Servicios Sociales nos envía el siguiente informe:

“1.- Evidentemente, no podemos sino compartir no sólo la recomendación efectuada sino también los argumentos legales que han llevado a la misma. Ya en ocasiones anteriores hemos puesto de relieve nuestro compromiso con los derechos de las personas con discapacidad, así como con la igualdad de oportunidades y el derecho a la no discriminación. Este compromiso se ha manifestado no sólo con palabras sino también con numerosos hechos a través de las actividades promovidas y financiadas por este Instituto Foral

2.- En los últimos años el Instituto ha hecho grandes esfuerzos por garantizar la accesibilidad universal en los

numerosos centros y recursos que gestiona tanto directa como indirectamente con notables resultados.

En el caso de las oficinas de la Calle General Álava, nº 10, esos esfuerzos se han plasmado tanto en la instalación de una plataforma elevadora en su acceso principal como en las diversas tentativas de traslado a otras ubicaciones plenamente accesibles.”

En la actualidad, el traslado parece inviable, dado que nos encontramos para 2015 en un escenario de prórroga presupuestaria que impide pensar en la realización de inversiones de alto importe como la que se requeriría.

3.- No obstante lo anterior, en nuestro empeño por mejorar las condiciones de accesibilidad al edificio hemos planteado a la administración de fincas del mismo, en consonancia con la propuesta efectuada por la asociación EGINAREN EGINEZ en la reunión del Consejo Territorial de Servicios Sociales del pasado 13 de junio, la instalación de un timbre junto a la plataforma que permita avisar al portero del edificio de forma inmediata de la presencia de una persona que requiere hacer uso de ella.

Somos conscientes de que tal medida no resuelve plenamente los problemas de accesibilidad del inmueble pero no es menos cierto que nos permite caminar en la dirección marcada por su recomendación.”

En otros casos el problema es de índole estructural e impide una correcta movilidad para llegar a determinados barrios, derivados de la falta de elementos de **accesibilidad urbana**.

A este respecto, hemos de señalar que la institución del Ararteko viene reclamando de las administraciones públicas y, en especial de los ayuntamientos, un análisis en profundidad de las distintas alternativas para instalar soluciones técnicas dirigidas a resolver los problemas de accesibilidad de los entornos urbanos. Venimos insistiendo sobre la necesidad de primar aquellas instalaciones que puedan ser utilizadas por toda la ciudadanía en condiciones de igualdad, con el fin de hacer efectivo los principios de la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas que presenten una discapacidad.

Por último, hemos de destacar aquellos problemas que inciden de manera especial en las personas con movilidad reducida, quienes, todavía hoy, disponen de una oferta de transporte adaptado bastante más limitada que el resto de la ciudadanía.

Los problemas de accesibilidad que se venían observando tras la puesta en marcha de las nuevas unidades de tren por parte de la empresa pública [EuskoTren](#) en el año 2012 y que apuntábamos en informes anteriores, se siguen produciendo,

aún cuando las medidas adoptadas por [Euskal Trenbide Sarea](#), reduciendo las distancias existentes entre la vía y el andén, así como por Euskotren, en el propio diseño de los vagones, está permitiendo una mejor utilización del transporte por las personas con movilidad reducida.

2.2. Educación

Un año más la Federación Vasca de Asociaciones de Personas Sordas, [Euskal Gorra](#), solicita nuestra intervención con motivo de que alumnado sordo se encontraba sin intérprete de lengua de signos, habiéndose iniciado el curso escolar, a pesar de haber solicitado dicho recurso en el momento en el que formularon la solicitud de ILS a nivel individual a través de los centros de formación y de Euskal Gorra en julio del presente año. Todas las solicitudes habían sido remitidas a la Delegación de Educación de Bizkaia.

A su vez, Euskal Gorra, mediante escrito presentado ante dicha Delegación y dirigido a la Dirección de Innovación Educativa, con fecha 17 de junio de 2014, mostraba su preocupación acerca de los recursos para el alumnado con sordera que no había estado escolarizado el curso académico 2013/2014 y, los problemas que durante los años precedentes no habían podido ser resueltos para que los alumnos y alumnas pudieran disponer de intérprete desde el primer día de clase.

Dada la urgencia del caso, nos dirigimos al [Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco](#) demandando una rápida solución a la situación de las personas sordas que se encontraban sin el citado recurso y que les impedía una adecuada y necesaria comunicación.

Por parte del citado Departamento se ha dado una rápida respuesta a la solicitud formulada así como el reconocimiento sobre la necesidad de analizar propuestas de mejora para que las personas sordas puedan disponer de intérpretes de lengua de signos desde el inicio escolar.

2.3. Hacienda

En época de crisis se ven más afectadas las personas con menos recursos. Unas personas que, en ocasiones, también forman parte de colectivos más vulnerables.

El actual escenario económico no es favorable a una ampliación de los beneficios fiscales existentes, aunque ésta se evidencie más necesaria que nunca. En todo caso, los beneficios no deberían centrarse sólo en las actividades más perentorias, sino que deberían también acoger la promoción de actividades vinculadas al ocio. Por ello, la institución del [Ararteko](#) ha sugerido al [Departamento de Cultura, Juventud y Deportes de la Diputación Foral de Gipuzkoa](#) que revise los precios públicos por la utilización de la red foral de albergues desde la

perspectiva integradora de la promoción de las personas con discapacidad.

En ocasiones las personas con discapacidad se encuentran con dificultades adicionales para poder beneficiarse de las exenciones y las bonificaciones que recoge la normativa tributaria, pese a que pueden acreditar ante la administración, que les reclama el pago de esos tributos, que cumplen todos los requisitos a los que las normas forales condicionan la obtención del beneficio.

Este es el caso, de una mujer con discapacidad que trasladó su residencia desde Erandio y se empadronó en el municipio de destino. Sin embargo, por desconocimiento, no modificó en la Jefatura Provincial de Tráfico de Bizkaia el domicilio fiscal de su vehículo, que continuaba situado en el Ayuntamiento de Erandio. Esta omisión de la ciudadana determinaba que el municipio de imposición en el IVTM continuara siendo Erandio. Sin embargo, ese error de la ciudadana, a nuestro juicio, no facultaba a esa entidad local, para no aplicarle la exención en el IVTM, porque la afectada ya no continuaba estando empadronada en ese municipio, cuando sí cumplía todos los requisitos que la norma foral establecía para beneficiarse de la exención. Por ello, [se recomendó al Ayuntamiento de Erandio](#) que aplicase a la afectada la exención por discapacidad en los recibos reclamados y que le reintegrase las cantidades correspondientes.

Otras veces es la falta de una información actualizada la que impide que las personas con discapacidad no disfruten de los concretos beneficios creados y que se encuentran a su disposición. En consecuencia, deviene fundamental que exista una buena coordinación y una buena transmisión de la información entre el área de hacienda y los demás servicios municipales, en particular, los sociales municipales, para que se pueda facilitar información, también desde el área social, a las familias con personas con discapacidad de los beneficios que se encuentran a su disposición en el municipio. No podemos olvidar que la administración local es la administración de proximidad. Por ello, [se elevó una sugerencia al Ayuntamiento de Aretxabaleta](#).

A este respecto, se ha de incidir en que la discapacidad reduce la capacidad económica no sólo de quien la padece, sino también de su entorno familiar: ascendientes, cónyuges y descendientes, quienes han de asumir en su día a día una serie de gastos adicionales que limitan su renta real disponible. En este sentido, son deseables medidas que tomen en consideración ese mayor esfuerzo económico al que tienen que hacer frente las personas con discapacidad, para poder incorporarse a la sociedad y participar en ella de una manera normalizada.

No podemos obviar que corresponde a los poderes públicos adoptar las medidas precisas y promover las condiciones

para que la igualdad de los individuos y de los grupos en los que se integran sean reales y efectivas.

2.4. Seguridad

Se ha cuestionado, en este ámbito, la exigencia establecida en la Ordenanza Municipal de Tráfico y Aparcamiento (OTA) de Bilbao para poder acogerse al régimen excepcional de vehículos de personas con discapacidad de que la persona discapacitada sea, a su vez, la conductora del vehículo (art. 36 y 37). En la [Resolución del Ararteko de 30 de octubre de 2014](#), hemos recomendado al Ayuntamiento de Bilbao que modifique la Ordenanza para incluir en dicho régimen a las personas titulares de la tarjeta única de estacionamiento regulada en el [Decreto 256/2000, de 5 de diciembre](#), que no conduzcan el vehículo en el que se desplazan.

En 2014 hemos finalizado nuestra intervención en una queja de la que informamos el pasado año, [recomendando al Ayuntamiento de Ondarroa](#) que adopte sin más dilación medidas que protejan el derecho de una persona ciega a transitar por los itinerarios peatonales del municipio de forma segura y conforme al principio legal de accesibilidad.

2.5. Vivienda

En esta área, queremos destacar dos intervenciones que, indudablemente, han contribuido a favorecer el disfrute digno y adecuado de una vivienda a dos personas beneficiarias de sendas viviendas protegidas en régimen de arrendamiento.

En el primero de los supuestos la reclamante, una persona de ochenta años, había solicitado nuestra mediación porque el sistema de apertura de las nuevas ventanas que le habían colocado en su vivienda municipal le resultaba inaccesible. Tras practicar varias gestiones con la entidad Viviendas Municipales de Bilbao conocimos que la inquilina y la entidad municipal habían llegado a un acuerdo y que la pretensión de la arrendataria habido sido satisfactoriamente atendida, mediante la instalación, en dos de las ventanas de la vivienda, de un sistema de apertura accesible y acorde a sus necesidades.

En el segundo de los supuestos, una persona con discapacidad física y en situación de gran dependencia requería nuestra intervención con motivo del incremento de la renta de su vivienda de protección oficial.

El reclamante en su escrito de queja manifestaba que el aumento de la cuantía de la renta le dejaba prácticamente sin ingresos para poder afrontar los gastos básicos de ropa y alimentación, ya que por su situación de discapacidad diariamente necesitaba de apoyos y tratamientos de los que no podía prescindir y que le suponían todos los meses un significativo desembolso económico (ayuda a domicilio, asistencia a un centro de autonomía personal, etc.).

En los contactos que mantenemos con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales y la sociedad pública [Alokabide](#) les proponemos que se analice la naturaleza de los ingresos económicos del reclamante, puesto que habíamos advertido que alguna de las prestaciones que percibía tenía claramente un carácter finalista (por estar vinculada a su condición de persona con una discapacidad superior al 65%) y que, en consecuencia, consideramos que dicha prestación no debiera serle computada a efectos de determinar el importe de la renta de la vivienda protegida.

Finalmente, el promotor de la queja nos informa que la sociedad pública [Alokabide](#) le ha comunicado la aprobación de una disminución de la renta de la vivienda de protección oficial arrendada, lo que le va a permitir seguir abonando los tratamientos y apoyos específicos, que dirigidos a potenciar su autonomía personal precisa en su vida diaria.

Por último, hemos de significar que en el presente ejercicio hemos concluido nuestra actuación relativa a la imposibilidad de obtener un certificado sobre las condiciones de accesibilidad de una vivienda, requerido para acceder a una vivienda adaptada protegida. Se recibieron dos quejas ciudadanas mediante las que los reclamantes solicitan la intervención del Ararteko con motivo de la imposibilidad de obtener el certificado, sobre las condiciones de accesibilidad de su vivienda, que precisan para poder acceder a una vivienda adaptada protegida.

Ambos reclamantes manifestaban que, al no reunir las viviendas de su propiedad las necesarias condiciones de accesibilidad, habían solicitado la participación en un sorteo de viviendas promovido por una cooperativa de viviendas de protección oficial y que dicha cooperativa, de conformidad con lo establecido por en la [Orden de 16 de abril de 2008, sobre circunstancias de necesidad de vivienda](#)¹ les habían exigido la presentación de un certificado técnico que probara que la vivienda de la que eran titulares no cumplía las determinaciones relativas a accesos y aparatos elevadores. Al solicitar dicho certificado habían obtenido como respuesta por parte de la [Diputación Foral de Bizkaia](#) una negativa, que se había repetido cuando habían ido a solicitarlo al [Ayuntamiento de Bilbao](#). Siendo inminente la finalización del plazo para presentar la documentación exigida, las familias afectadas acudieron a la institución del Ararteko denunciando la situación de desconcierto e indefensión en la que se encontraban.

Después de efectuar varias gestiones telefónicas con la Delegación Territorial de Vivienda en Bizkaia, la delegación ha

¹ Actualmente la exigencia de dicho "certificado emitido por técnico competente" está dispuesta en el artículo 14 de la Orden de 15 de octubre de 2012, de registro de solicitantes de vivienda y procedimientos para la adjudicación de viviendas de protección oficial y alojamientos dotacionales de régimen autonómico.

consentido admitir transitoriamente, hasta el momento en que deba visarse el contrato de compraventa, la presentación de una declaración jurada por parte de estas dos familias demandantes de una vivienda protegida adaptada.

En las actuaciones dirigidas desde esta institución en la tramitación de las dos reclamaciones ciudadanas se puso de manifiesto la falta de coordinación entre el Departamento de Empleo y Políticas Sociales, la Diputación Foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Bilbao en la prestación de un servicio que precisan las personas necesitadas de una vivienda adaptada protegida. La colaboración requerida por el Ararteko ha sido adecuadamente respondida por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales que ha sometido la cuestión al órgano consultivo y de participación en materia de accesibilidad. Para evitar supuestos como los que han motivado las quejas ciudadanas y ante la ausencia de una resolución por parte del [Consejo Vasco para la Promoción de la Accesibilidad](#), el departamento ha asumido transitoriamente las labores de emisión de los certificados técnicos exigidos por la normativa reguladora de los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección oficial.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. En diciembre de 2012 el Ararteko puso a disposición de la ciudadanía un sitio web, denominado [Mapak](#) cuya función es facilitar información acerca de la accesibilidad a diversos recursos de turismo, transporte público y bibliotecas en la CAPV. Durante el tiempo transcurrido, se ha perfeccionado esta herramienta y se ha considerado conveniente incluir nuevos desarrollos para facilitar su usabilidad y el acceso a esa información desde cualquier sitio, incluso, caminando por la calle.

Así ha surgido la idea de crear una aplicación para teléfonos y otros dispositivos móviles, que habilita a cualquier persona a acceder a la información contenida en los mapas de accesibilidad desde cualquier punto de nuestra geografía. Se trata de un proyecto colaborativo, dinámico, en constante crecimiento, en el que la participación ciudadana desempeña un papel fundamental. Si bien la información básica relativa a los diversos recursos ha sido proporcionada por varias instituciones públicas, la posibilidad de incorporar nuevos datos complementarios, así como su actualización o el contraste de la información ya obtenida, queda abierta a la ciudadanía en general.

Por lo tanto, el objeto de esta aplicación no sólo es proporcionar información útil respecto de la accesibilidad de los

diferentes recursos, sino también favorecer la participación ciudadana en la construcción colaborativa de la información de accesibilidad de Euskadi, aportando fotos, comentarios y cualquier dato que sirva para que las personas que tengan algún tipo de discapacidad cuenten con la información que les permita desenvolverse con las máximas garantías.

Se hizo pública la puesta en marcha de la nueva aplicación a través de una nota de prensa publicada en nuestra página web y facilitada a todos los medios de comunicación el pasado 24 de marzo de 2014. Asimismo, a lo largo del presente año nos hemos ido reuniendo con las distintas asociaciones de personas con discapacidad de la CAV con objeto de que conocieran de primera mano el funcionamiento de la herramienta. Así, pudimos estar con [FEKOOR](#), [EUSKAL GORRAK](#), [AGI](#), [ELKARTU](#), [EGINAREN EGINEZ](#) y con la [Asociación de Lesionados medulares de Gipuzkoa](#). En dichos encuentros pudimos establecer la manera en la que podían participar desde las asociaciones en el aplicativo pudiendo ir incorporando nuevos recursos en la herramienta.

Estas reuniones nos han servido, asimismo, para tratar temas que como colectivo de personas con discapacidad les afectan, con el objetivo de tratar de vehicular, en su caso, las quejas o reclamaciones concernientes. Siempre hemos considerado que la labor que desempeñan estas entidades enriquece nuestro que hacer actuando como antenas transmisoras de la realidad del colectivo, por lo que nos resulta obligado agradecer la colaboración permanente que han mostrado hacia esta institución.

Por último, hemos de significar que a raíz de la reunión que mantuvimos con el [Consejero de Empleo y Políticas Sociales](#), tuvimos la oportunidad de presentar dicho aplicativo en el Consejo Vasco para la promoción de la accesibilidad, celebrada el 29 de setiembre de 2014. En dicho órgano consultivo y de participación están representadas las Administraciones Públicas Vascaas, las entidades asociativas más representativas en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, así como las organizaciones de consumidores y usuarios, así como asociaciones representativas en el ámbito de la construcción.

La consolidación de esta herramienta y su futuro descansa en dos claves: la actualización de sus datos, y la constante incorporación de nuevos recursos que permitan disponer de información para garantizar la vida autónoma de todas las personas con problemas de movilidad. Para ello será necesario el impulso de actuaciones coordinadas también en el seno del Gobierno Vasco que cuenta de información muy valiosa en sus diferentes departamentos sobre las condiciones de accesibilidad de edificios públicos, centros de enseñanza, centros de salud, etc.

3.2. Seguimiento del informe extraordinario sobre la accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV

En el año 2011 esta institución realizó un [estudio diagnóstico sobre la accesibilidad que comprende toda la red del Sistema de Transporte público](#) en los tres territorios históricos de Euskadi de carácter regular y uso general, y con origen y/o destino en la CAPV. El análisis incluye 15 líneas de ferrocarril; los dos sistemas tranviarios operativos (Bilbao y Vitoria-Gasteiz); el sistema metropolitano de Bilbao; el sistema por carretera que engloba las líneas urbanas, interurbanas y de largo recorrido y, por último, los tres aeropuertos vascos. Los objetivos complementarios del Informe, iban dirigidos a:

- Proporcionar una visión global de toda la normativa referida a esta cuestión, tanto en el marco internacional, como estatal o autonómico.
- Establecer un plan prioritario de actuación en cada sistema de transporte detallando las partes competentes y las barreras para su implementación.
- Proporcionar una imagen de situación y un escenario objetivo que permita a los responsables institucionales y empresariales la toma adecuada de decisiones.
- Promover la concienciación institucional, empresarial y social, sobre la necesidad de tomar medidas mediante la puesta en marcha de una campaña de difusión pública de resultados.
- Realizar una propuesta de recomendaciones dirigidas a las instituciones competentes en la materia.

En el año 2013 realizamos un seguimiento sobre las actuaciones que ETS había seguido para subsanar las carencias que se habían detectado en las redes ferroviarias de la CAV. En el presente ejercicio hemos querido conocer las intervenciones que se hayan podido realizar en el sistema metropolitano.

El sistema del metro de Bilbao obtiene una alta calificación en materia de accesibilidad. No obstante, hay cuestiones sobre las que hay que acometer las pertinentes actuaciones de mejora, especialmente aquellas dirigidas a facilitar el acceso a dicho sistema de manera autónoma a las personas con discapacidad visual y auditiva. En este sentido, podemos señalar que si bien las instalaciones y entornos peatonales resultan funcionales para las personas con movilidad reducida, presentan determinadas barreras en la comunicación que a continuación detallamos:

- En los entornos peatonales se constata la carencia de señalización táctil de guiado en el pavimento que oriente a las personas con discapacidad visual hacia la entrada de los ascensores y, hacia las rampas y escaleras de acceso al vestíbulo.
- Tampoco se dispone de señalización táctil de guiado en los recorridos desde el ascensor hacia los elementos y servicios de interés del vestíbulo interior.
- También se comprueba la falta de un sistema de guiado (placas en braille y altorrelieve) en las escaleras y las rampas de acceso al andén que pudiera orientar a las personas con discapacidad visual hacia el sentido de circulación que desean dirigirse.
- Se carece de franjas de guiado en el andén que dirija a la persona con discapacidad visual hacia la localización de las puertas de acceso a la unidad móvil (puertas extremo). Este hecho puede resultar problemático en el caso de las unidades móviles más cortas.
- Con respecto a los ascensores, hemos de señalar que se constata la necesidad de establecer y regular un sistema de preferencias de uso, así como de asegurar el número y la capacidad necesaria para atender adecuadamente la demanda en las nuevas estaciones.

Al cierre de la redacción de este informe permanecemos a la espera de que nos sea remitida la información requerida sobre las actuaciones que se hayan seguido para adecuar las instalaciones a las condiciones de accesibilidad exigibles.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. Es preciso que todos los poderes públicos adopten el concepto de accesibilidad universal generando un entorno que responda a la diversidad de las necesidades del conjunto de la ciudadanía, adoptando las medidas necesarias para garantizarla en edificios, establecimientos e instalaciones de concurrencia pública, instrumentos de ordenación del territorio, planes urbanísticos y proyectos de urbanización.

Para lograr esta accesibilidad universal es importante que las Administraciones Públicas desarrollen actuaciones de sensibilización, promoción y formación dirigidas a la transformación cultural del conjunto de la sociedad en clave de igualdad de oportunidades y no discriminación y a posibilitar su mayor conocimiento sobre esta realidad, sus causas y consecuencias.

La situación de crisis de las administraciones no debería traducirse en la anulación de la financiación pública dirigida a la supresión de barreras. Es conveniente, pues, un esfuerzo económico de las administraciones públicas para acometer esta labor, teniendo en cuenta que en muchos casos las obras de adaptación debieron iniciarse y concluirse con anterioridad a la actual situación de recesión.

4.2. Es preciso señalar que la discapacidad reduce la capacidad económica no sólo de quien la padece, sino también de su entorno familiar: ascendientes, cónyuges y descendientes, quienes han de asumir en su día a día una serie de gastos adicionales que limitan su renta real disponible. En este sentido, son deseables medidas que tomen en consideración ese mayor esfuerzo económico al que tienen que hacer frente las personas con discapacidad, para poder incorporarse a la sociedad y participar en ella de una manera normalizada. No podemos obviar que corresponde a los poderes públicos adoptar las medidas precisas y promover las condiciones para que la igualdad de los individuos y de los grupos en los que se integran sean reales y efectivas.

4.3. Asimismo, las políticas sociales deben ir dirigidas a facilitar la autonomía de las personas con discapacidad y no entendiendo éstas como una compensación sino trabajando por conseguir una equiparación. Las personas con discapacidad deben disponer de los recursos y medios que resulten necesarios para que puedan construir o establecer de manera individual su propio modelo de vida.

4.4. Por último, hemos de incidir un año más en los importantes recortes que se vienen produciendo en estos últimos años en las políticas públicas de subvención dirigidas a las asociaciones del colectivo. Este hecho está repercutiendo en los servicios que las mismas prestan a sus usuarios y usuarias y que parece no van a ser asumidos por las propias administraciones públicas. Es preciso señalar que estas organizaciones realizan labores de orientación y de apoyo a nivel individualizado fundamentales para las personas con discapacidad; sirven de fuente documental y de información sobre los recursos comunitarios y específicos existentes y, a su vez, suponen una garantía en la visibilización del colectivo en los distintos ámbitos de la actividad social. Al respecto, esta institución debe insistir y defender una vez de que en tiempos de crisis, más que nunca los poderes públicos han de guiarse por los principios de los derechos humanos en el diseño de sus políticas públicas.

CAPÍTULO III

4

PERSONAS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS

Antecedentes



Las personas afectadas por enfermedades crónicas presentan necesidades específicas que ineludiblemente deben ser atendidas por las administraciones públicas vascas. Al tratarse de enfermedades de larga duración y, por lo general, de progresión lenta, demandan mayoritariamente una atención basada en tratamientos o cuidados distintos de los curativos propiamente dichos, centrados más bien en una perspectiva sociosanitaria que garantice la calidad de vida de estas personas, mediante el fomento de su autonomía y cuidado, la prevención del deterioro y la igualdad de trato y de oportunidades.

1. Quejas destacadas

1.1. Resolución del Ararteko, de 28 de julio de 2014, por la que concluye su actuación en el expediente de queja en el que un ciudadano denunciaba la denegación de ayudas públicas dirigidas a personas con discapacidad, por la Diputación Foral de Álava, y recomienda a esta la adopción de una serie de medidas dirigidas a conceder dichas ayudas al interesado y a promover una modificación normativa.

El reclamante padecía, entre otras patologías, sensibilidad química múltiple (SQM). En esta Recomendación el Ararteko, además de sustentar desde una perspectiva jurídica la necesidad de revisar la actuación administrativa, realiza un análisis sobre la documentación especializada relativa a la SQM, así como sobre la necesidad de que nuestras administraciones públicas ofrezcan a las personas afectadas una atención integral y efectiva que favorezca su calidad de vida. Se trata de personas que apenas pueden acceder a lugares públicos por la necesidad de evitar la exposición y reexposición a los agentes desencadenantes, lo que resulta imprescindible para evitar la amplificación y cronicación del mecanismo de sensibilidad.

El Ararteko fundamenta la existencia de una discriminación indirecta en el tenor de las convocatorias públicas de ayu-

das individuales dirigidas a personas que tengan reconocida la situación de discapacidad analizadas.

Entre otras cuestiones se confirman los productos que efectivamente se encontraban incluidos en el [Catálogo de productos de apoyo para personas con discapacidad del CEAPAT](#) (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) dependiente del IMSERSO (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad), catálogo basado en la Norma UNE-EN ISO 9999 sobre clasificación y terminología de Productos de Apoyo para personas con discapacidad).

Con relación a la segunda recomendación emitida, la que se dirige a promover un cambio normativo, el Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava nos traslada que *“se tratará dicho asunto con vistas a la normativa de ayudas individuales dirigidas a personas que tengan reconocida su situación de discapacidad para el próximo ejercicio 2015, en cumplimiento de lo recogido en la Recomendación de ese organismo, la normativa que se cita en la misma y la literatura que existe al respecto del SQM”*.

1.2. La tramitación de una queja ciudadana ponía de manifiesto, una vez más, la insuficiencia de recursos especializados para personas afectadas por daño cerebral.

2. Contexto normativo y social

2.1. Las principales novedades normativas se han dado en el ámbito general de la sanidad pública por lo que su análisis se realiza en el apartado 3 del capítulo II.12. relativo al área de Sanidad.

2.2. ORDEN de 23 de julio de 2014, del Consejero de Salud, por la que se establece la definición de caso registrable y las variables que deben constar en la declaración de casos al Registro de Enfermedades Raras de la Comunidad Autónoma de Euskadi, cuyo objeto es *“establecer los criterios para la definición de caso registrable y las variables que van a formar parte del conjunto de datos de los que va a constar el Registro de Enfermedades Raras de la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como las definiciones, sistemas de codificación, formatos, soportes, periodicidad y mecanismos de transmisión de los mismos. Todo ello en desarrollo de lo dispuesto en los artículos 4.2 y 5 del Decreto 473/2013, de 30 de diciembre, de creación y funcionamiento del Registro de Enfermedades Raras de la Comunidad Autónoma de Euskadi”*.

La creación de este registro constituía uno de los objetivos del [Plan de Acción de la Estrategia de Enfermedades Raras en la CAPV](#) (conjunto de medidas orientadas al mejor conocimiento, atención y coordinación en enfermedades raras (EERR) de la CAPV y basado en el Plan de Trabajo

2011/2012 presentado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad con relación a la [Estrategia en Enfermedades Raras del Sistema Nacional de Salud](#)).

2.3. De acuerdo con la información facilitada por Osakidetza, en mayo de 2014 se ha producido la inclusión en el [Programa de Cribado Neonatal de Osakidetza](#) las siguientes enfermedades: **enfermedad de la orina de jarabe de arce, Homocistinuria, Aciduria glutárica tipo I, Acidemia isovalérica y Deficiencia de Acil CoA deshidrogenasa de cadena larga LCHAD.**

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

A continuación describiremos las principales actuaciones desarrolladas por la institución durante el año 2014:

3.1. Seguimiento del informe extraordinario *Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos*

Este año nos hemos interesado ante el Departamento de Salud por los principales avances registrados en torno a las [cinco líneas estratégicas en atención sociosanitaria de la CAPV](#). La información facilitada por la administración sanitaria se expone a

Línea 1: **Definición de una Cartera de Servicios Sociosanitarios.**

La administración sanitaria nos da cuenta de la elaboración y presentación del Borrador de cartera sociosanitaria ante el Consejo Vasco de Atención sociosanitaria (CVASS).

Línea 2: **Implantación de un Sistema de Información y Comunicación Sociosanitario.**

- Implantación de la historia clínica de Osakidetza (OSABIDE GLOBAL) en tres residencias forales: Birjinetxe- DFB, Egogain –DFG y Zadorra – DFA, lo que supone la plena interoperabilidad y el aporte bidireccional de datos entre

Osakidetza y el personal sanitario de las residencias. Se prevé que en 2015 se produzca el despliegue en otras residencias.

- Se ha culminado el pilotaje del instrumento de interoperabilidad RAI-CA y se ha aprobado por parte del CVASS su implantación como eje de la futura historia sociosanitaria.
- Creación de la oficina virtual sociosanitaria en Bizkaia para la coordinación de casos sociosanitarios con la participación del Departamento de Salud, Osakidetza y la Diputación Foral de Bizkaia.
- Aprobación por el CVASS de la comisión de coordinación de ética asistencial para unificar y coordinar los comités de ética de los ámbitos social y sanitario.

Línea 3: **Formalización de Acuerdos Sociosanitarios entre Sectores.**

- En cuanto al proceso de implantación de los equipos de atención primaria sociosanitaria: ampliación de la oferta a otros colectivos donde ya existía dicho protocolo (Comarca Uribe – Personas mayores que vienen en residencias); firma de otros protocolos de colaboración para el desarrollo de estos equipos (OSI Bilbao- Basurto con el Ayuntamiento de Bilbao; Diputación foral de Álava y la Comarca Araba); desarrollo del concepto de atención primaria sociosanitaria en diversas experiencias teniendo como eje las enfermeras referentes y difusión del Protocolo para el desarrollo de equipos de atención primaria sociosanitaria necesaria para armonizar las distintas iniciativas que están surgiendo en las distintas OSI y Territorios.
- Incremento de plazas en Unidades residenciales sociosanitarias en Bizkaia y en Álava.
- Aumento del número de plazas de minirresidencia para Trastorno mental grave en Bizkaia.
- Elaboración de los planes operativos sociosanitarios –completamente desarrollados en Gipuzkoa y en esquema en Álava y Bizkaia-.
- Se ha planteado la redacción de un nuevo decreto de constitución del CVASS.
- Se ha consolidado la colaboración entre el Departamento de Salud, Diputación foral de Bizkaia y Ayuntamiento de Bilbao para la financiación de recursos orientados a personas en situación alta exclusión y con consumo de tóxicos.

Línea 4:
Plan de Desarrollo en Colectivos Diana.

- Se ha publicado y pilotado el instrumento de detección de maltrato físico y económico en personas mayores.
- Se ha firmado un acuerdo de colaboración ante el maltrato infantil entre la Dirección general de Osakidetza y la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- En cuanto a la implantación progresiva del modelo de atención temprana de los 0 a los 6 años para niños y niñas con necesidades especiales, se prosigue en la extensión del proceso en Bizkaia, con una fase avanzada dirigida a trabajar con colectivos específicos (niños y niñas con sordera). Actualmente está ya implantado en todo el territorio. Se está implantando el modelo de atención temprana en un proyecto desarrollado por la Diputación Foral de Gipuzkoa y la OSI Bidasoa.

Línea 5:
Impulso de la Formación, Innovación y Transferencia de Conocimiento.

- Se prevé para finales del 2014, el informe de evaluación definitivo para los proyectos financiados por Etorbizi.

3.2. Seguimiento de la atención prestada a personas afectadas de linfedemas primarios y secundarios

Este año se ha emitido la [Resolución del Ararteko, de 18 de diciembre de 2014](#), por la que deja constancia del seguimiento que se ha venido realizando desde 2010 con relación al análisis de la atención dispensada al colectivo de personas con linfedema primario y secundario y emite una serie de conclusiones sobre dicho análisis

3.3. Seguimiento de la atención prestada a personas con enfermedades de sensibilización central: fibromialgia (FBM), fatiga crónica (FC), sensibilidad química múltiple (SQM) y electrohipersensibilidad (EHS)

3.3.1. Para contextualizar las actuaciones del Ararteko en este ámbito conviene remitirnos al contenido del [apartado III.5 del capítulo III.4, del informe al Parlamento Vasco de 2011, apartados 3.1.2 y 3.2.1 del capítulo III.4, del informe al Parlamento Vasco de 2012 y apartado 3.4 del capítulo III.4, del Informe al Parlamento Vasco de 2013.](#)

3.3.2. Con relación a la atención a las personas con **fibromialgia y la fatiga crónica**, el Ararteko tramita una queja presentada por tres asociaciones de personas afectadas con relación a la formación que se está dando a profesionales sanitarios y pacientes. A la fecha de cierre de este informe se está analizando la información facilitada por la Administración en respuesta a la segunda petición de información remitida por esta institución.

3.3.3. Con relación a la atención de las **personas afectadas de sensibilidad química múltiple (SQM)**, conviene destacar la constitución de la Asociación [ASENKI](#) (Asociación de afectados/as por sensibilidad química múltiple del País Vasco/sensibilitate kimiko anizkotzaren gaitzak jotako pertsonen euskadiko elkartea). Con esta asociación y la administración sanitaria mantuvimos una reunión de la que damos cuenta en el apartado 4.1 de este capítulo.

A la vista de los compromisos asumidos por la Administración, con el fin de dar seguimiento a las propuestas de mejora incluidas en el documento *“Cuestiones relativas a la atención de las personas con enfermedades de sensibilización central. Especial referencia a la sensibilidad química múltiple*, avanzado el pasado 15 de mayo de 2013 y recogido resumidamente en el apartado 3.4.3 del capítulo relativo a la atención de las personas con enfermedad crónica, correspondiente al informe ordinario de 2013, hemos solicitado información sobre los siguientes aspectos:

- Valoración de las propuestas.
- Avances registrados con relación a la atención del colectivo.
- Actuaciones proyectadas con relación a la atención de las personas afectadas por sensibilidad química múltiple.
- Posible cronograma de la Mesa de Trabajo que sobre la cuestión se propone impulsar el Departamento.

La administración sanitaria nos informa de que la información recogida en el [Documento de Consenso](#) aprobado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad en 2011 se encuentra al alcance de todos sus clínicos.

Nos indica que las mascarillas y filtros respiratorios no son productos sanitarios que se puedan prescribir mediante receta médica o prescripción de producto sanitario u ortoprotésico.

Señala que *“en los próximos meses se procederá a constituir un grupo técnico de trabajo con el fin de valorar los distintos aspectos planteados que tendrá al menos los siguientes cometidos:*

- *Análisis de la evidencia sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento (preventivo, curativo y paliativo) de las dolencias agrupables en el denominado Síndrome de Sensibilización Central.*
- *Propuestas de estrategias de abordaje. Divulgación, sensibilización, formación.*
- *Factibilidad y coste-efectividad de la incorporación de la determinación de “micronutrientes eritrocitarios”*

Al margen de la valoración más técnica que se desprenda de este grupo, la administración nos informa sobre algunas de las actuaciones que se propone impulsar:

- Divulgar y sensibilizar al colectivo de profesionales sanitarios (especialmente a médicos) sobre SQM (“*se hará accesible el Documento de Consenso en la intranet de Osakidetza así como los avances y la evidencia que se vaya adquiriendo con el tiempo*”).
- Formación más concreta y más profunda a los médicos de familia: “*se someterá a juicio del grupo técnico de trabajo que se cree al efecto las mejores posibles actuaciones a este respecto*”.
- “*No se descarta la posibilidad de financiación de la asistencia sanitaria realizada en un centro privado a cualquier paciente de estas características, siempre y cuando esa misma asistencia no pueda ser realizada en algún centro sanitario público tanto de Osakidetza como del Sistema Nacional de Salud*”. Nos señala que en tales casos la atención “*debe ser tramitada por la vía denominada ‘de autorización previa’*. Es decir, un médico de Osakidetza la debe solicitar a la Inspección Médica de la Delegación Territorial de Salud correspondiente y ésta autorizarla después de haber comprobado la necesidad de la misma y que no pueda ser prestada desde un centro público”.
- “*Se valorará la posibilidad de introducir en la página web del Departamento de Salud y Osakidetza información divulgativa para la población general sobre este síndrome y algunas recomendaciones contrastadas*”.

3.3.4. En 2014, las actuaciones relativas a la atención de las **personas con electrohipersensibilidad** se han situado en el ámbito de la protección del medio ambiente frente a la contaminación electromagnética proveniente de antenas de telefonía móvil. Hemos incidido en la necesidad de gestionar el riesgo que genera para la salud pública la exposición a los diferentes campos electromagnéticos y la conveniencia de aplicar el principio de precaución. Así, podemos destacar la [Resolución del Ararteko de 1 de diciembre de 2014](#), sobre el control administrativo de los niveles de inmisión de campos electromagnéticos en un centro escolar.

El análisis de esta cuestión se realiza de manera más detallada en el apartado 2.6 del capítulo II.6 relativo al área de medio ambiente.

3.4. Seguimiento de la atención prestada a personas con enfermedades congénitas del metabolismo

Este año se ha emitido la [Resolución del Ararteko, de 15 de diciembre de 2014](#), por la que deja constancia del seguimiento que se ha venido realizando desde 2011 con relación al análisis de la atención dispensada al colectivo de personas con enfermedades congénitas del metabolismo y emite una serie de conclusiones sobre dicho análisis.

3.5. Seguimiento de la atención prestada a personas con enfermedades de baja prevalencia (enfermedades raras)

En la resolución referida en el apartado anterior se aborda este seguimiento con carácter general.

El Parlamento Vasco, mediante su [Declaración Institucional sobre el Día Mundial de las Enfermedades Raras](#) ha mostrado su compromiso para lograr los objetivos planteados a través de las [14 propuestas](#) trazadas por FEDER para mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por enfermedades raras y sus familias.

3.6. Otras actuaciones

Mediante su [Declaración institucional con motivo del Día Internacional de las Personas con Enfermedades de Sensibilización Central](#) el Ararteko mostró, una vez más, su solidaridad y empatía con todas las personas que padecen Fibromialgia, Síndrome de Fatiga Crónica, Sensibilidad Química Múltiple, Electrohipersensibilidad, etc., así como con tantas otras de su entorno familiar y social que se ven afectadas de manera directa.

4. Reuniones con administraciones y asociaciones

4.1. Dirección de Aseguramiento Sanitario del Departamento de Salud y Dirección de Asistencia Sanitaria de Osakidetza y **ASENKI** (Asociación de afectados/as por sensibilidad química múltiple del País Vasco)

La asociación, con carácter previo a la reunión, entregó un documento elaborado por las personas afectadas titulado *Propuesta de atención desarrollada por asociaciones de afectados por el síndrome de sensibilización*. La representante de la asociación presentó las cuestiones principales del documento.

La representación del Ararteko expuso los pronunciamientos de esta institución sobre la materia e hizo especial hincapié en las propuestas que planteábamos al Departamento en el documento *Cuestiones relativas a la atención de las personas con enfermedades de sensibilización central. Especial referencia a la sensibilidad química múltiple*, avanzado el pasado 15 de mayo de 2013, y recogidas de manera sucinta en el apartado 3.4.3 del capítulo III.4 del [informe anual correspondiente al año 2013](#).

Dada la dificultad para abordar todas estas cuestiones y la necesidad de contar con la participación de otros representantes de la administración sanitaria, la representación del Ararteko propuso la necesidad de crear una Mesa de Trabajo que permita el abordaje de la atención adecuada de las personas afectadas; una Mesa en la que confluya la representación institucional y la del tejido asociativo.

En opinión de los representantes de la administración sanitaria, al margen de las cuestiones de carácter técnico-médico, sobre las cuales en el ámbito científico existe actualmente controversia derivada de la reciente descripción de la SQM, es preciso utilizar las herramientas de que se disponen para hacer frente, en la medida de lo posible, a las necesidades de las personas afectadas.

Son conocedores del documento de consenso, elaborado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del año 2011, que resume el estado del conocimiento sobre este tema y plantea, desde la mejor evidencia científica posible, un mayor conocimiento del síndrome, así como unas pautas de actuación por parte del personal sanitario para ofrecer una atención sanitaria más equitativa y de mayor calidad a las personas afectadas por esta patología.

Consideran adecuado impulsar la Mesa de Trabajo propuesta y muestran su disponibilidad para abordar una serie de proyectos relativos a la formación de los profesionales.

Destacan la importancia de aclarar los itinerarios de derivación, en su caso.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. La **participación ciudadana** que se persigue para el buen gobierno de la administración sanitaria exige colocar al paciente y a la población en el centro de la sanidad pública vasca, que esta refuerce proactivamente los instrumentos que le permiten la identificación de necesidades, de demandas y preferencias de los/as pacientes, cuidadores, familiares y ciudadanía en general, así como monitorizar el nivel de satisfacción con los servicios, poniendo esta información a disposición de la sociedad con la mayor transparencia.

La participación ciudadana como un mecanismo que favorece el buen gobierno debe tener en la ciudadanía organizada en torno al Tercer Sector un cauce reglado de participación que favorezca la regulación de derechos de petición, de iniciativa, de intervención, etc.; así como la interlocución con el sector y promoción de nuevos canales para que participen pacientes, cuidadores y asociaciones.

La administración sanitaria debe saber aprovechar la oportunidad que brinda el tejido asociativo para conocer de primera mano las necesidades de las personas afectadas

5.2. Es preciso **intensificar el apoyo institucional a las entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro que persiguen la mejora de la calidad de vida de las personas con enfermedad crónica y sus familias**, por su demostrada eficacia en la promoción del autocuidado, la autonomía y el empoderamiento de las personas afectadas y su entorno familiar y social, así como por la labor de formación, información y apoyo psicológico que desarrollan. Junto a la toma en consideración de sus propuestas, el apoyo a sus iniciativas y el incremento de las dotaciones presupuestarias, la estabilidad y continuidad de los servicios y programas que lideran ha de verse garantizada mediante la publicación y resolución de las convocatorias en los primeros meses del año, así como mediante el impulso de vías de ayuda y colaboración que superen el reducido marco temporal del año presupuestario y ofrezcan una mayor seguridad (créditos de compromiso plurianual, convenios a medio plazo, etc.).

5.3. Con relación a la atención de las **personas con sensibilidad química múltiple**, hemos de incidir en la necesi-

dad de que desde el **sistema social** se habiliten los cauces oportunos que les permitan la adquisición de productos de apoyo. En el caso de estas personas, dichos productos re-

sultan indispensables para mejorar su calidad de vida, favorecer su autonomía, desarrollo personal e integración social.

Valoramos de manera positiva el compromiso asumido desde el **ámbito sanitario** de constituir un grupo técnico de trabajo con el fin de valorar los distintos aspectos planteados por el Ararteko y el tejido asociativo con relación a la atención sanitaria de las personas afectadas, así como su intención de favorecer la formación e información sobre SQM entre profesionales y población en general. Será preciso realizar un seguimiento sobre la efectiva materialización de estas previsiones.

5.4. Las personas con **daño cerebral adquirido** se enfrentan a una insuficiencia de recursos que exige, por parte de nuestras administraciones públicas, la puesta en marcha de nuevos dispositivos y la estabilidad y continuidad de los existentes.

5.5. En 2014 se han registrado diversos avances en el **desarrollo del espacio sociosanitario**. Hemos de insistir, no obstante, en la necesidad de culminar el proceso de aprobación de la cartera de servicios sociosanitarios y mapas correspondientes, así como de garantizar la implantación de una estructura común para los planes operativos territoriales.

Igualmente es preciso asegurar la completa interoperabilidad de ambos contextos mediante la validación de un instrumento común de valoración integral para la planificación de cuidados sociosanitarios de la población diana, que permita el acceso equitativo a todos los recursos sociosanitarios y defina la ruta sociosanitaria a seguir.

Resulta necesario profundizar en el proceso de implantación de los equipos de atención primaria sociosanitaria.

A pesar del incremento de plazas en 2014, registramos una insuficiencia de plazas en unidades residenciales sociosanitarias y en minirresidencias para Trastorno mental grave.

CAPÍTULO III

5

PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL O TRASTORNOS MENTALES

Antecedentes



Las personas con enfermedad mental o trastornos mentales, por su **especial vulnerabilidad**, constituyen un colectivo al que el Ararteko dedica una atención singular.

Nuestro trabajo en esta área se fundamenta en la visión de la persona con enfermedad mental o trastorno mental como **ciudadana de derechos**. Ello nos lleva a poner el acento en su empoderamiento, inclusión social, rehabilitación y recuperación psicosocial así como en su participación real y efectiva.

Consideramos que la promoción de la autonomía personal y erradicación del estigma, la continuidad de los cuidados, la equidad, responsabilidad, coordinación, integración, eficiencia, así como el impulso de foros participativos y del asociacionismo de familiares y pacientes han de ser **principios** que inspiren el actuar de nuestras administraciones públicas, especialmente las del ámbito sanitario, social, educativo, de empleo, justicia y vivienda.

La misión del Ararteko es velar porque las actuaciones de dichas administraciones sean fiel reflejo de esos principios y contribuir a ello desde nuestra posición como defensoría.

1. Quejas destacadas

1.1. Resolución del Ararteko de 7 de enero de 2015 por la que concluye su actuación en la queja promovida por una entidad social con relación a la atención psiquiátrica dispensada a un joven afectado por trastorno antisocial de la personalidad.

En el presente caso no existen elementos de juicio que nos permitan cuestionar la valoración clínica que se realizó en las dos intervenciones de urgencia analizadas y que moti-

vó, en ambos casos, que no se pautara la conveniencia de un ingreso involuntario. Sin embargo, la problemática de salud mental de este joven, afectado por un trastorno antisocial de la personalidad, vuelve a poner de manifiesto las dificultades del sistema vasco de salud para afrontar el abordaje de los trastornos de la personalidad.

Es preciso insistir en la necesidad de poner en marcha la unidad a la que se hacía referencia en [Resolución del Ararteko, de 23 de noviembre de 2012](#), con carácter estable e integrado, así como una estructuración que permita el abordaje de los trastornos de la personalidad en los tres territorios con la consiguiente formación de las y los profesionales, de modo que pueda atenderse adecuadamente al conjunto de la población de la CAPV.

1.2. Diversas quejas ciudadanas muestran la disconformidad del/a paciente con los tratamientos pautados o las dosis de medicación prescritas, así como con las medidas terapéuticas adoptadas durante situaciones de ingreso involuntario. En estos casos informamos a la ciudadanía que la institución del Ararteko no puede cuestionar dichos aspectos pues responden a criterios técnico-médicos que, dada su naturaleza, no le corresponde valorar. Ello no nos impide, sin embargo, que informemos al/a reclamante sobre los derechos que le asisten como ciudadano/ y paciente y comprobemos que efectivamente están siendo respetados por la administración sanitaria.

En los supuestos en que se registra una clara fractura de la alianza terapéutica, condición fundamental para una buena evolución en la atención sanitaria en salud mental, es conveniente que las y los pacientes conozcan su derecho *“a elegir Hospital y un Servicio especializado de acuerdo con su médico de cabecera en los términos que determine su regulación futura”* (artículo 1.o. del [Decreto 175/1989 de 18 de Julio](#), por el que se aprueba la carta de Derechos y Obligaciones de los pacientes y usuarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza; apartado segundo del artículo 10 de la [Ley 8/1997, de 26 de junio](#), de Ordenación Sanitaria del País Vasco –“el procedimiento de acceso de los ciudadanos a los servicios sanitarios de cobertura pública garantizará el principio de igualdad efectiva y procurará las condiciones organizativas que permitan una progresiva ampliación de la capacidad de elección del ciudadano sobre los servicios y los profesionales sanitarios, así como la información precisa sobre sus derechos y obligaciones”- así como el desarrollo reglamentario de dicha previsión normativa, recogido en la [Orden de 25 de Enero de 1990](#), del Consejero de Sanidad y Consumo, por la que se regula la elección de Hospital y de Servicio Especializado en el Servicio Vasco de Salud/Osakidetza.

2. Contexto normativo y social

2.1. Las principales novedades normativas se han dado en el ámbito general de la sanidad pública por lo que su análisis se realiza en el área de Sanidad de este Informe (apartado 3 del capítulo II.12).

2.2. *Real Decreto 639/2014, de 25 de julio, por el que se regula la troncalidad, la reespecialización troncal y las áreas de capacitación específica, se establecen las normas aplicables a las pruebas anuales de acceso a plazas de formación y otros aspectos del sistema de formación sanitaria especializada en Ciencias de la Salud y se crean y modifican determinados títulos de especialista.*

Contempla la inclusión de la especialidad de Psiquiatría del Niño y del Adolescente –adscrita al tronco de Psiquiatría–, lo que venía siendo una constante reivindicación entre los colectivos profesionales, sociedades científicas y entidades del Tercer Sector.

2.3. *ORDEN de 16 de octubre 2014, del Consejero de Salud, por la que se modifica la Orden de 4 de octubre de 2007, que crea el Consejo Asesor de Salud Mental en Euskadi.*

2.4. En los últimos años está teniendo lugar un incremento de los procedimientos de incapacitación de personas con trastorno mental grave, que suponen una contradicción con el modelo de rehabilitación psicosocial y recuperación con el que se intenta trabajar en la atención a estas personas. En el estudio *Incapacitación civil y recuperación: ¿trabajando en la contradicción?* se presentan datos obtenidos en la ciudad de Zaragoza, se realiza un análisis sobre las consecuencias de la incapacitación y se proponen alternativas a la realización de estos procedimientos.

2.5. La red de Salud Mental de Bizkaia (Osakidetza) ha publicado el estudio *Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos en el ámbito de la Salud Mental.*

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Seguimiento de la Resolución del Ararteko, de 23 de noviembre de 2012, por la que se recomienda a Osakidetza-Servicio Vasco de Salud la adopción de una serie de medidas generales relativas a la atención de las personas con trastornos graves de la personalidad y otras medidas particulares con relación a la atención de un joven afectado.

El pasado año dábamos cuenta de los pasos dados por Osakidetza en el cumplimiento de la recomendación, fundamentalmente en lo relativo a los programas puestos en marcha por el Hospital Universitario de Basurto (unidad de día de adolescentes, la realización por parte de un grupo de 8 clínicos de dicho hospital y la Red de Salud Mental de Bizkaia, de psicoterapia focalizada en la transferencia con supervisión de O. Kemberg, y los grupos estables de habilidades en terapia dialéctica conductual), la difusión del folleto informativo para pacientes y familiares basado en la información de dicho Hospital y adaptado a cada Territorio Histórico, así como del Protocolo elaborado por este.

Este año la administración sanitaria de nuevo nos traslada su intención de materializar el proyecto completo de Unidad; afirma que han detectado un aumento de la prevalencia e incidencia del diagnóstico y su asociación a trastornos de conducta en personas jóvenes. Reconoce que el proyecto global “se encuentra aun en una fase preliminar, buscando su factibilidad en una situación de economía de escala”.

Destaca el liderazgo que en este grupo de patologías ejerce el Servicio de psiquiatría de la OSI Bilbao- Basurto, y considera este equipo el más indicado para la gestión e implementación de esta Unidad por conocimiento y experiencia.

Reconoce que las prestaciones asistenciales que dicho equipo ofrece en este campo “no suplen -ni mucho menos- la referida Unidad pero si aportan un nivel de especialización en los casos más complejos y ofrecen un plus asistencial mantenido, en parte, gracias a una dedicación vocacional y excesiva que no se puede considerar en ningún caso como un recurso consolidado y estable”.

Aluden a la difusión en el ámbito de Bizkaia de la documentación elaborada por el Servicio referido, recientemente publicada como literatura científica, y a la constatación en los distintos servicios, hospitalarios y ambulatorios, “de una adecuación de contenidos a la casuística propia, con la elaboración ad hoc de protocolos e información para el paciente”.

La administración sanitaria considera fundamental el aspecto formativo en este campo, dada la complejidad de las herramientas psicoterapéuticas y de abordaje de estas patologías. Afirma que “*hay, en ese sentido, diversas iniciativas formativas adaptadas a las necesidades cada servicio o territorio*”.

3.2. Seguimiento del estudio **Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko: retos y oportunidades**

Como señalábamos el pasado año, en este estudio se reconocía el notable esfuerzo que las administraciones públicas vascas han desarrollado en los últimos años en materia de atención y protección de la salud mental de estos colectivos especialmente vulnerables, y a su vez, se ponía la atención en aquellas cuestiones que requieren de nuevas iniciativas, mayor desarrollo o mejora, emitiendo las correspondientes recomendaciones.

Dado el amplio número de recomendaciones que esta institución emitió en este estudio, hemos centrado nuestra atención en el grado de cumplimiento de la Recomendación 12.1.4, relativa a la necesidad de que se materializaran ciertas previsiones contenidas en la *Estrategia en Salud Mental de la CAPV* (ESM-2010) y de la Recomendación 12.1.5 sobre el acceso a equipos de tratamiento asertivo comunitario y el fomento de la intervención en medio abierto de profesionales del ámbito de la psiquiatría para la atención de jóvenes y mayores con enfermedad mental en situación de exclusión social extrema que no acuden a los centros de salud mental (personas sin hogar, toxicómanos refractarios al tratamiento, etc.).

Con relación a la Recomendación 12.1.4 la administración sanitaria nos indica que habiendo permanecido inhábil en 2014 el consejo asesor de salud mental y siendo una de sus labores el seguimiento de la Estrategia de salud mental y la emisión de informes a este respecto, en este momento no se disponen de los datos actualizados solicitados.

Respecto a la Recomendación 12.1.5, la Administración alude al incremento en Bizkaia de 80 nuevas plazas en los programas de tratamiento asertivo comunitario (un total de 190 pacientes en seguimiento en Bizkaia en el 2014). También destaca la existencia para personas en situación de exclusión social extrema del programa de tratamiento asertivo comunitario sin hogar en colaboración con el área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao, que atiende a 40 personas.

3.3. Seguimiento de la **Recomendación General 3/2013, de 15 de febrero, sobre la necesidad de adoptar medidas que garanticen el conocimiento efectivo de los derechos que asisten a la persona con problemas de salud mental cuando se encuentra en situación de ingreso involuntario**

En esta recomendación se planteaba, entre otras, la necesidad de que más allá del mero trámite que puede suponer una comunicación formal, la administración sanitaria ha de adoptar una serie de medidas que garanticen un conocimiento real y efectivo por parte de las y los pacientes, de los derechos que, conforme a la *Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil* (LEC), les asisten en estas situaciones de ingreso no voluntario, por cuanto que una falta de información completa y veraz con carácter previo a la intervención judicial sobre tales derechos puede vaciarlos de su contenido.

El pasado año, en este mismo apartado de nuestro informe anual, dábamos cuenta de los avances registrados con relación al cumplimiento de esta recomendación general aceptada por la administración sanitaria.

La administración sanitaria nos informa de que “*la implantación de dicha recomendación, tras la constatación actualizada de su cumplimiento en los servicios de psiquiatría, se sigue vehiculizando a través de la sistemática de comunicación verbal*”.

Señala también la “*elaboración por parte del Servicio de Psiquiatría del Hospital Universitario de Donostia de un procedimiento documentado tanto para la información inicial a la persona en situación de ingreso involuntario como para las distintas vicisitudes en el cambio de estatus civil que puedan surgir durante su ingreso; este procedimiento se ha compartido con la oficina del Ararteko en una sesión de trabajo y ha sido difundido a los otros servicios de psiquiatría*”.

3.4. Seguimiento del informe extraordinario **Atención comunitaria de la enfermedad mental**

3.4.1. Situación de los recursos de la red sanitaria en materia de salud mental a finales de 2014

La administración sanitaria nos ofrece los datos disponibles sobre la actualización de los recursos existentes con relación a los que registramos el pasado año:

	Número de dispositivos		Número de plazas	
	2013	2014	2013	2014
CSM (1) Centros de Salud Mental de personas adultas	42	42		
CSMIJ (1) Centros de Salud Mental Infanto-juvenil	15	15		
2UHB Unidades de Hospitalización Breve, tanto de Hospital General como en Hospital Psiquiátrico	6	6	234	234
UHBIJ Unidades de Hospitalización Breve Infanto-Juveniles	3	3	19	19
HD Hospitales de Día de personas adultas	23	24	600	660 (Más de 140 pacientes con el HD como referencia)
HDIJ Hospitales de Día infanto-juveniles	5	5	50	50
UME (2) Unidades de Media Estancia y de Subagudos	6	6	296	296
UPR Unidad de Psicosis Refractarias	1	1	14	14
UR Unidades de Rehabilitación	7	7	263	263
UL (3) Unidades de Larga estancia	5	4	778	745
PG (4) Psicogerítricos	1	3	109	109

Fuente: Servicio Vasco de Salud-Osakidetza

(1) CSM y CSMIJ en los que se engloban además las toxicomanías, los equipos que atienden específicamente a Trastornos de la Conducta Alimentaria y los que atienden a los Primeros Episodios Psicóticos.

(2) En el caso de Gipuzkoa son concertadas.

(3) Con diferentes denominaciones. En el caso de Gipuzkoa son concertadas.

(4) En el caso de Gipuzkoa son concertadas.

La Administración hace mención al Hospital de Día como recurso para pacientes con trastorno mental grave (TMG) que, aun no acudiendo todos los días y no ocupando plaza, son usuarios y usuarias del recurso, que se ajusta a sus necesidades.

Alude a la progresiva desaparición de las unidades de larga estancia y la supresión de la derivación de pacientes a este tipo de recurso, situación que afirma darse ya en Bizkaia de forma sistemática.

Con relación a la atención de drogodependencias se mantienen las 10 camas ubicadas en la Unidad de desintoxicación del servicio de psiquiatría de la OSI Barrualde- Galdakao y las siete comunidades terapéuticas existentes:

- **Bizkaia:** Fundación Gizakia (40 plazas) y Fundación Etor-kintza (26 plazas)
- **Gipuzkoa:** Haurtxoak- Agipad (12 plazas), Haizegain-Agipad (20 plazas), Sustraiak- Izan (37 plazas) y San Millan-Izan (37 plazas)
- **Araba/Álava:** Fundación Jeiki (sin información sobre el número de plazas)

El año pasado hacíamos hincapié en la necesidad de que la administración sanitaria se dotara de una herramienta fiable, de ámbito autonómico, que permitiera analizar la evolución de sus recursos (número de dispositivos y plazas) de manera rigurosa.

La Administración nos señala que “respecto a la herramienta para el número de plazas y recursos en salud mental, sus organizaciones comparten con el resto de organizaciones de Osakidetza los canales de información y análisis de la misma habituales en el sistema sanitario. No obstante la especificidad y variedad de los recursos globales en salud mental, unido a una falta de uniformidad en la nomenclatura y definición de los mismos hacen aconsejable una herramienta común. En ese sentido la red de salud mental de Bizkaia y Gipuzkoa han publicado en el año 2013 el atlas de salud mental donde hay una referencia actualizada a todos los recursos sanitarios y sociosanitarios en salud mental del territorio unida a una definición estable de los mismos. Esta iniciativa compleja en su desarrollo y que necesita recursos queda a criterio de las organizaciones”.

El pasado año aludíamos a estas herramientas: [Atlas de Salud Mental de Gipuzkoa y Bizkaia](#).

3.4.2. En cuanto al proceso de desinstitucionalización, mediante el cual se persigue la materialización del modelo comunitario de atención en el ámbito de la salud mental, hemos de destacar la amortización de 33 camas de larga estancia. De acuerdo con la información facilitada, estos/as pacientes han sido derivados/as a la red normalizada de centros residenciales (en el caso de personas mayores para las cuales este recurso resultara idóneo), hospitales de día, programas de tratamiento asertivo comunitario o minirresidencias.

3.4.3. Por lo que se refiere a las estructuras residenciales no hospitalarias, el pasado año registrábamos un total de 674 plazas correspondientes a pisos tutelados, minirresidencias, residencias de pequeño tamaño y pensiones.

Este año se ha producido un incremento de 11 plazas correspondientes a la minirresidencia “Begoñalde” gestionada por [ARGIA FUNDAZIOA](#), con financiación sociosanitaria. Se nos informa que en ella, además, se aporta desde el sistema sanitario la asistencia de psiquiatra y enfermera especialista.

3.4.4. En cuanto a las intervenciones dirigidas a erradicar el estigma, la administración sanitaria alude al fuerte apoyo institucional ofrecido por el Departamento de Salud y el Departamento de Empleo y Políticas Sociales a la presentación y desarrollo del estudio publicado por [FEDEAFES](#) *La realidad del estigma social entre las personas con enfermedad mental en la CAPV*.

Señala también la participación institucional en los actos liderados por el mundo asociativo (FEDEAFES, [AVIFES](#), [AGIFES](#), [ASAFES](#) y [ASASAM](#)) este año especialmente dedicados al estigma social (*“Abriendo mentes, cerrando estigmas”*, *“Cambia tu mirada”*).

3.5. Reuniones con asociaciones

Continuamos manteniendo una dinámica de colaboración con una serie de entidades sociales del ámbito de la salud mental. Ello nos permite contar con una valiosísima información que favorece nuestra intervención. A continuación destacaremos las principales preocupaciones que nos traslada el tejido asociativo (un análisis más detallado de sus posiciones se hace constar en el [apartado personas con enfermedad crónica o mental](#)):

3.5.1. *OME-Osasun Mentalaren Elkarte*, *Asociación de Salud Mental y Psiquiatría Comunitaria*.

Preocupa a la asociación que el proceso de desinstitucionalización que se va a llevar a cabo con el cierre del hospital psiquiátrico de Zaldibar no se vea acompañado de un verdadero impulso de las estructuras intermedias que garanticen la efectiva materialización del modelo comunitario.

Con relación a la problemática que surge en el encuentro clínico con personas pertenecientes a culturas diferentes a la propia consideran de gran utilidad el documento *Instrumento para la valoración de la Competencia Intercultural en Atención en salud mental*.

Consideran que la atención actual a los trastornos de la personalidad sigue siendo deficitaria y que solo se encuentra cubierta la zona correspondiente al Hospital de Basurto. Álava, Gipuzkoa y Bizkaia (extrahospitalaria) no cuentan con la atención necesaria. Nos dan a conocer que en Álava está surgiendo un equipo impulsado por dos psicólogas y dos psiquiatras con interés por el abordaje de estos trastornos. Parece adecuado que coordinen su actuación con el Hospital de Basurto para garantizar la formación específica de las y los profesionales para el abordaje de estos trastornos.

Sobre la cuestión relativa al folleto informativo para pacientes y familiares basado en la información del Hospital de Basurto y adaptado a cada territorio histórico que Osakidetza nos comunicaba había implementado, lo consideran una medida que requiere llevar aparejada la posibilidad de contar con dicho hospital como unidad de referencia para resultar eficaz. Ello hace preciso el apoyo a la estructura estable que se debería generar en dicho hospital.

3.5.2. *AVATI-Asociación Vasca para personas afectadas de trastornos de la personalidad y sus familias*.

Invitamos a esta reunión al jefe del Servicio de Psiquiatría del Hospital de Basurto, (servicio que lidera un programa de Psicoterapia Focalizada en la Transferencia (TFP) para adultos con trastornos de la personalidad y un programa de Terapia Dialéc-

tica Conductual (DBT) para Adultos y para Adolescentes con dichos trastornos), quien amablemente accedió a poner en común los detalles de estos programas y su planteamiento de cara a un abordaje adecuado de los trastornos de la personalidad.

En su opinión *“el movimiento lógico en la CAV sería poner en marcha la Unidad de TP prevista, partiendo de la actividad existente; ello nos permitiría expandir los programas actuales para abarcar un mayor número de pacientes y además cumplir los otros dos objetivos de desarrollar la formación necesaria para la red y evaluar e investigar los avances que pongamos en marcha”*. Aludía también a la conveniencia de formar posteriormente a los profesionales de Gipuzkoa y Álava y *“eventualmente poner en marcha una o dos Unidades de TP más en el País Vasco”*.

La asociación, hizo hincapié en la necesidad de un abordaje sociosanitario; la especial atención a las personas con trastornos de la personalidad que se encuentran en contextos de alto riesgo tales como la prisión, la exclusión social grave o la ausencia de apoyo familiar; la necesidad de que el recurso de día que se cree permita una adecuada coordinación e integración con centros y dispositivos de atención a la drogodependencia, exclusión social, protección de menores, justicia juvenil; la necesidad de detectar los casos de personas -sobre todo jóvenes- afectadas por el llamado síndrome de Hikikomori de aislamiento social para una intervención posterior adecuada (a partir de los 16 años la detección resulta más complicada porque ya no se encuentran en el ámbito educativo; subrayan la importancia de la implicación de los servicios sociales de base y educadores/as de calle como instrumentos fundamentales de alerta), entre otras cuestiones.

3.5.3. FEDEAFES, Federación de Euskadi de Asociaciones de Familiares y Personas con enfermedad mental.

Comparte con AVATI y OME la necesidad de la puesta en marcha del recurso de día para la atención de los trastornos de la personalidad al que venimos aludiendo, señalando la necesidad de que un recurso de este tipo sea puesto en marcha en cada territorio. Alude al *Programa Sócrates* para la atención del trastorno límite de la personalidad puesto en marcha por el Hospital Universitario de Álava, si bien refiere que no se está pudiendo realizar por completo, por falta de recursos. Valora de manera muy positiva la colaboración que en este ámbito se viene dando entre dicho Hospital y las asociaciones alavesas (ASAFES y ASASAM).

Muestra su preocupación por cuanto que, en el caso de las personas afectadas por trastornos de la personalidad, los recursos sociales y de carácter residencial existentes no responden a sus necesidades, pues a menudo se produce una vuelta a la situación de calle ante la concurrencia de problemas de conducta; la situación de las familias resulta insostenible (falta

de apoyo, comisión de actos de relevancia penal, elevado riesgo de suicidio, etc.). Constatan en su estudio *“Los itinerarios de intervención y abordaje coordinado en los ámbitos social y sanitario para la atención de las personas con enfermedad mental en Euskadi”* que ni desde el ámbito sanitario ni desde el social se está atendiendo perfiles de este tipo.

Se hace eco de la consideración segunda y la recomendación primera de la ya referida [Resolución del Ararteko de fecha 16 de octubre de 2013](#), al constatar que en numerosos casos se comunica dentro del plazo legal pero agotándolo prácticamente.

Comparten con OME la preocupación señalada con relación al proceso de desinstitucionalización.

El tiempo que se dedica en consulta ambulatoria a la atención de las personas con enfermedad mental sólo permite un abordaje farmacológico y es necesario avanzar hacia un abordaje mixto, que incluya el tratamiento farmacológico y la psicoterapia.

Inciden en la propuesta transversal, recogida en su estudio sobre el estigma -ya referido en el apartado 3.4.4-, relativa a la necesidad de poner en marcha una Mesa que analice qué acciones es necesario llevar a cabo para favorecer su erradicación.

3.5.4. AVIFES, Asociación Vizcaína de Familiares y Personas con enfermedad mental.

Comparte con AVATI y OME y FEDEAFES la necesidad de la puesta en marcha del recurso de día para la atención de los trastornos de la personalidad al que venimos aludiendo.

Comparte el posicionamiento del Ararteko reflejado en su [Recomendación General 3/2013, de 15 de febrero](#).

Trasladan su preocupación por la paralización, en Bizkaia, de la generación de plazas de pisos tutelados desde el año 2011, lo que, en su opinión, no es debido a la falta de demanda; de hecho aseguran contar, en diciembre de 2014, con una lista de espera de 30 personas, algunas de ellas desde el año 2011. Nos aportan el documento *“Consideraciones a las necesidades de vivienda de la personas con enfermedad mental de Noviembre de 2012”*.

Lamentan la ausencia de dispositivos de estancia temporal que permita el respiro familiar o la recuperación en momentos especiales (tras un ingreso psiquiátrico, una operación, etc.).

Muestran su preocupación por la insuficiencia de plazas en minirresidencias y el hecho de que las pocas que se están creando se destinen a personas que se encontraban en hospital psiquiátrico, en detrimento de quienes viven solas o en familia y que por su situación sociosanitaria requieren ya una plaza minirresidencial. Consideran, además, que esta diná-

mica está generando un sobreesfuerzo en cuidadores/as que han venido a lo largo de la vida siendo el soporte funcional, económico y emocional del familiar con enfermedad mental, y que en la actualidad se encuentran en situación de avanzada edad o dependencia.

Subrayan la necesidad de impulsar dispositivos de apoyo a la vida independiente (apoyo especializado de acompañamiento social su propio domicilio).

Por último, la asociación nos dio a conocer con detalle los programas que impulsa ([ETXEBEST](#) y [GAZTEORI](#), entre otros), así como la puesta en marcha de la [Fundación Tutelar ONDOAN](#).

Consideran que es preciso incidir en la detección y la atención de niños y niñas con problemas de salud mental en el ámbito educativo, a menudo objeto de acoso e incompreensión por la comunidad escolar, así como en la formación y apoyo al profesorado.

3.6. Reuniones con administraciones e instituciones

El 26 de marzo de 2014, personal responsable del área de personas con enfermedad mental y/o trastornos mentales y del área de sanidad de la institución del Ararteko celebraron una reunión de trabajo con el equipo del Servicio de Psiquiatría del Hospital Universitario Donostia (psiquiatras, enfermeros/as, auxiliares y trabajadores/as sociales), con motivo del interés mostrado por este servicio para dar cumplimiento a la [Recomendación General del Ararteko 3/2013, de 15 de febrero sobre la necesidad de adoptar medidas que garanticen el conocimiento efectivo de los derechos que asisten a la persona con problemas de salud mental cuando se encuentra en situación de ingreso involuntario](#).

Durante la sesión se realizó una puesta en común de las principales cuestiones recogidas en la referida recomendación general y en la [Resolución del Ararteko de fecha 16 de octubre de 2013, por la que se concluye su actuación en el expediente de queja en el que una ciudadana denunciaba la posible vulneración de sus derechos con ocasión de su ingreso no voluntario en el Servicio de Psiquiatría del Hospital de Santiago \(Vitoria-Gasteiz\) y se recomienda a la administración sanitaria la adopción de una serie de medidas](#) (en el apartado 1.2 de este capítulo correspondiente al [informe ordinario de 2013](#) se destacaban resumidamente las medidas de carácter general recomendadas en dicha resolución, y que han sido aceptadas en 2014)

Las y los profesionales planteaban las dudas que les suscitaba el cumplimiento de tales recomendaciones en su actuación cotidiana, el conflicto y la tensión que se podía generar entre la práctica clínica, los fines terapéuticos y el

cumplimiento de las formalidades procesales o de la propuesta del Ararteko.

Partiendo de que en estos supuestos pueden verse afectados el derecho fundamental a la libertad personal y a la tutela judicial efectiva de la persona afectada, hemos insistido en el carácter absolutamente extraordinario de la medida de ingreso involuntario y la necesidad de que responda a razones de urgencia que deben quedar debidamente documentadas, así como en la conveniencia de que la administración sanitaria informe a la persona afectada qué derechos le amparan en estas situaciones. Si bien el deber legal de informar sobre estos derechos recae sobre la autoridad judicial, también es cierto que una falta de información completa y veraz, con carácter previo a la intervención judicial, sobre tales derechos, pueden condicionar su ejercicio.

Ante la preocupación mostrada sobre la posibilidad de que en ciertos supuestos esta información afectara a la evolución del paciente en los primeros momentos, entendíamos que parece oportuno buscar el equilibrio entre la importancia de informar de su situación y sus derechos a la persona afectada y el fin terapéutico que se persigue con el ingreso, habilitando el espacio y momento más adecuado para la dinámica que proponemos, la cual resulta acorde con el reconocimiento de la dignidad de la persona afectada y la garantía de sus derechos.

Se abordó, entre otras cuestiones, la posición del Ararteko sobre lo que ha de entenderse por razones de urgencia (un ingreso no voluntario por la vía de urgencia requiere la existencia de un trastorno mental grave; la ausencia de competencia en la persona afectada para juzgar racionalmente con relación a su estado; la concurrencia de riesgo grave de daño inmediato o inminente para la integridad física o psíquica del paciente o la de terceros; y que la medida de hospitalización sea más efectiva y beneficiosa para el/la paciente, que cualquier otra alternativa terapéutica menos restrictiva) y cuál es el sustento legal de esta posición.

3.7. Informes extraordinarios

Este año ha sido publicado por esta institución el informe extraordinario [La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV](#). En el área de personas en prisión del presente Informe se recoge una descripción de las principales cuestiones que aborda el mismo.

3.8. Estudios

Mediante el [estudio sobre el tratamiento de la salud mental en el proyecto de reforma del código penal](#), la institución del Ararteko comparte la reflexión que desde los ámbitos

profesionales de la salud mental, la magistratura y la doctrina científica viene advirtiendo sobre los efectos hostiles y, nuevamente estigmatizantes, que dicho proyecto puede suponer para las personas que sufren una enfermedad o trastorno mental. Esta reflexión es también compartida por FEDEAFES, federación que solicitó a esta institución un pronunciamiento sobre la cuestión.

3.9. Actuaciones de oficio

Hemos trasladado a la administración sanitaria una serie de valoraciones realizadas por las asociaciones contra la anorexia y la bulimia de la CAPV ([ACABE ÁLAVA](#), [ACABE BIZKAIA](#) Y [ACABE GIPUZKOA](#)) en las que se ponen de manifiesto las lagunas y áreas de mejora en la atención al colectivo de personas afectadas por estas patologías.

La Administración se ha mostrado receptiva y se propone valorar las cuestiones relativas a la implantación de una subunidad hospitalaria para la atención de los casos más graves y de servicio de comedor terapéutico en Álava y Gipuzkoa.

3.10. Otras actuaciones

3.10.1. El ararteko en funciones ofreció en el Hospital Galdakao-Usansolo una conferencia titulada "[La ciudadanía y los servicios sanitarios](#)" en el marco de la jornada pre-congresual del 19 Congreso Nacional de Hospitales, organizado por la Sociedad Española de Directivos de la Salud (SEDSA), Mondragón Health y OSI Barrualde-Galdakao, con diversas referencias al ámbito de la salud mental.

3.10.2. La adjunta al ararteko en funciones participó en Llodio en los actos organizados por FEDEAFES en torno al Día Mundial de la Salud Mental, bajo el lema "[Abriendo mentes, cerrando estigmas](#)", en [su intervención](#) compartió con FEDEAFES su preocupación por el tratamiento que de la salud mental se da en el proyecto de reforma de Código Penal.

3.10.3. La institución del Ararteko estuvo presente en la presentación del estudio [La realidad del estigma social entre las personas con enfermedad mental en la CAPV](#) publicado por FEDEAFES, celebrada el 17 de marzo de 2014.

3.10.4. Personal responsable del área de personas con enfermedades y/o trastornos mentales de la institución participó en los talleres organizados por [ARGIA FUNDAZIOA](#) el 9 de octubre en el marco de la [V Jornada de Intercambio y sensibilización](#), bajo el título "[La persona usuaria experta en salud mental y que participa en...](#)".

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. La especial vulnerabilidad y mayor dificultad para el acceso a los recursos públicos que presentan las personas con enfermedad mental y su carácter de miembros de pleno derecho de la comunidad a la que pertenecen, obliga a los poderes públicos a garantizar las condiciones que posibiliten un **efectivo ejercicio de los derechos de los que son titulares**. Esto exige impulsar todas aquellas actuaciones que permitan su efectiva integración en la comunidad: alojamiento, educación, empleo, suficiencia económica, eliminación del estigma, participación, etc.

4.2. Observamos avances en el cumplimiento de la [Recomendación General 3/2013, de 15 de febrero](#); ello no obsta para incidir en que en situaciones de **ingreso no voluntario** en el ámbito psiquiátrico, la protección del derecho fundamental a la libertad personal y a la tutela judicial efectiva exige de nuestra administración sanitaria, junto a un escrupuloso cumplimiento de la legalidad vigente, la adopción de medidas tendentes a garantizar la concurrencia de los requisitos exigibles para la adopción de la medida restrictiva, el conocimiento efectivo de los derechos que asisten al/a paciente en dichas situaciones y la materialización de los principios de proporcionalidad y documentación.

4.3. Resulta conveniente que la administración sanitaria habilite los cauces oportunos para garantizar una mayor **información** relativa a los derechos y obligaciones que asisten a pacientes con enfermedad mental y su capacidad de elección sobre los servicios y los profesionales sanitarios.

4.4. Parece necesario impulsar la actividad del **Consejo Asesor de Salud Mental**, lo que favorecerá su labor de seguimiento sobre la materialización de la [Estrategia de Salud Mental de 2010](#).

4.5. Es preciso incrementar el número de **recursos intermedios de rehabilitación y recuperación en el ámbito de la salud mental** y el apoyo institucional a aquellos que se promueven desde el Tercer Sector. En especial, se hace necesaria la generación de un buen número de plazas en alternativas residenciales con distinto grado de supervisión (miniresidencias, pisos tutelados, etc.) habida cuenta el escaso incremento registrado; el impulso con financiación pública estable de programas de apoyo a la vida independiente; la creación de dispositivos de estancia temporal y el apoyo a las iniciativas de club social.

No observamos avances en los procesos de desinstitucionalización correspondientes a los territorios de Álava y Gipuzkoa.

Compartimos con el Tercer Sector, su preocupación por que el proceso de desinstitucionalización no se vea acompañado de un verdadero impulso de las estructuras intermedias que garantice la efectiva materialización del modelo comunitario.

4.6. Es necesario que la administración sanitaria se dote de una **herramienta común**, de ámbito autonómico, con referencia y definición estable de todos los **recursos** sanitarios y sociosanitarios en el ámbito de la salud mental.

4.7. Es preciso poner en marcha una efectiva política pública dirigida a la **erradicación del estigma**, liderada por la administración sanitaria, más allá del apoyo ya existente a las iniciativas impulsadas por el tejido social. Consideramos conveniente que nuestra administración sanitaria acoga la propuesta transversal realizada por FEDEAFES sobre la creación de una Mesa en la que confluyan los diferentes agentes institucionales y el Tercer Sector para el impulso de la cuestión.

4.8. Valoramos de manera muy positiva el incremento en la dotación de los **equipos de tratamiento asertivo comunitario** en Bizkaia. Parece conveniente que este incremento se registre también en los otros territorios.

Es preciso intensificar los dispositivos de atención a la salud mental de personas en situación de exclusión grave (personas sin hogar).

4.9. En cuanto a la **atención de las personas con trastornos de la personalidad (TP)**, se han constatado sobradamente las limitaciones de nuestro sistema sanitario para el abordaje de dichos trastornos, a pesar de los avances registrados. Existe un notable grado de consenso entre la administración sanitaria, la propia institución del Ararteko, el Tercer Sector y las asociaciones de profesionales sobre la necesidad de poner en marcha una unidad/recurso de día, con carácter estable e integrado, así como una estructuración que permita una adecuada atención en los tres territorios con la consiguiente formación de las y los profesionales, de modo que se atienda no solo a una parte de la población bilbaína sino al conjunto de la población de la CAPV.

Resulta, pues, urgente que la administración sanitaria materialice este proyecto, coordinándose adecuadamente con el sistema social (atención a la exclusión social, personas sin hogar, protección de menores, prevención) y el de justicia juvenil –sistemas cuya implicación resulta imprescindible–, así como con sus propios dispositivos de atención a la drogodependencia y otras patologías que presentan comorbilidad con el TP (tales como los trastornos de la conducta alimentaria).

CAPÍTULO III

6

PERSONAS EN PRISIÓN

Antecedentes



Entre las tareas que encomienda al Ararteko la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se encuentra la de velar con especial atención por los derechos de las personas cuya situación, en la práctica, las haga más vulnerables. En esta línea se inscribe el trabajo que llevamos a cabo, como colectivo de atención preferente, con las personas que se encuentran privadas de libertad.

Su vulnerabilidad aumenta cuando a su condición de presas se le suma la de sufrir una enfermedad mental, circunstancia que lejos de ser inhabitual en nuestras prisiones, afecta a un porcentaje creciente de su población. La problemática que de ello se desprende ha generado este año, de hecho, la mayor parte de las intervenciones del Ararteko en esta área de su actividad, con el fin de garantizar que la privación de libertad no lleve consigo la de otros derechos que los que establece el Ordenamiento, y los que en cada caso disponga la sentencia condenatoria.

Entre ellos se encuentran sus derechos a la salud y a una atención sanitaria adecuada, materias en las que las competencias penitenciarias han sido transferidas a la Comunidad Autónoma Vasca, si bien su ejercicio necesariamente requiere una labor de colaboración con otros poderes públicos, tanto administrativos como judiciales, cuyas decisiones resultan determinantes en relación con las ejecutorias penales y la situación penitenciaria de la población a la que nos referimos.

Ello hace que nuestra labor en este campo adopte un enfoque interinstitucional, en virtud del cual hemos tratado de promover mecanismos que profundicen en la colaboración de las administraciones vascas con la autoridad judicial.

También hemos contado con la colaboración del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria y con la de las tres Audiencias Provinciales de nuestra Comunidad, para solucionar problemas que cabría clasificar en las siguientes categorías:

- cálculo de liquidaciones de condena
- cumplimientos de medidas de seguridad

- intervención de entidades de iniciativa social, tanto por lo que se refiere a recursos residenciales que posibiliten el disfrute de permisos penitenciarios, como a los itinerarios de inserción social y laboral.

Ha habido otras quejas, en todo caso, que planteaban fundamentalmente problemas en materia de traslados, sanciones, destinos, regresiones de grado, denegación de beneficios penitenciarios y visitas de familiares. Varias han sido asimismo las presentadas por familias de personas naturales de nuestra Comunidad Autónoma que, a pesar de tener en ella su ámbito de socialización sociofamiliar, se encontraban encarceladas fuera del País Vasco. Acudían ante esta institución por causa del deterioro que apreciaban en las condiciones de vida en los centros donde se encontraban sus familiares, siendo especialmente significativas las que afectan a los y las menores que conviven con sus madres en módulos penitenciarios específicos.

En la medida en que venían referidas a la actuación de la Administración del Estado, el consiguiente obstáculo competencial nos ha impedido tramitarlas formalmente. Por tal razón no hemos creído relevante incluir un apartado estadístico de este tipo de reclamaciones, que hemos debido remitir a la [Defensoría del Pueblo](#).

Es criterio de esta Defensoría, no obstante, que siempre que comprobemos su fundamento debemos proporcionar a quienes las plantean toda la ayuda que esté en nuestra mano. Así lo hemos hecho también este año, por medio de gestiones de buena voluntad que hemos llevado a cabo, principalmente, a dos niveles:

- Por un lado, ante el [Departamento de Justicia del Gobierno Vasco](#), a través de sus servicios de Ejecución Penal.
- Por otro, ante las direcciones de los centros penitenciarios concernidos, así como la [Secretaría General de Instituciones Penitenciarias](#), dependiente del Ministerio del Interior.

1. Quejas destacadas

Sirvan los casos que a continuación presentamos como muestra de nuestra intervención a todos los niveles que hemos mencionado:

1.1. Cómputo de la parte cumplida de la condena, a efectos de disfrute de beneficios penitenciarios

Queja recibida

El hermano de una persona presa en Martutene acudió a esta institución en queja, por entender que por parte del citado centro se venía interpretando un auto de la Audiencia Provincial de Gipuzkoa en sentido equivocado. La Administración, nos decía, consideraba que el cómputo a efectos de aplicación de permisos y otros beneficios penitenciarios debería realizarse sobre el total de las dos penas que le habían sido impuestas por unos mismos hechos, siendo así que la resolución en cuestión pretendía lo contrario, teniendo en cuenta los términos de la condena, a la cual se había llegado por acuerdo de conformidad entre su defensa y la Fiscalía.

La queja se planteaba con cierta urgencia porque, en caso de prosperar, faltaría poco para que el preso pudiera empezar a disfrutar de los citados permisos, habida cuenta del porcentaje de condena que llevaba cumplido.

Intervención del Ararteko

Esta institución no puede intervenir una vez que la resolución del asunto depende de la valoración de un juez. Legalmente, esa labor corresponde en exclusiva a los tribunales jerárquicamente superiores al que dicte la resolución.

A pesar de ello, llevamos a cabo una gestión por motivos humanitarios ante la magistrada ponente del Auto cuya interpretación era objeto de controversia, la cual se mostró de acuerdo con nuestra opinión de que dicho cómputo debía hacerse, en aplicación de la referida resolución de la Audiencia, sobre la más larga de las condenas recaídas, que era la que se estaba cumpliendo. Con posterioridad, y siempre en función de la valoración del uso de los permisos así conseguidos, así como de la evolución del interno una vez clasificado en tercer grado, podría emitirse un pronunciamiento sobre la eventual sustitución de la otra pena que le había sido impuesta. Así se lo trasladamos al reclamante para que lo instara del Juzgado de Ejecución penal, a efectos de cómputo de los plazos para comenzar a disfrutar de permisos y poder ser clasificado en tercer grado.

Resultado

Todo ello, junto a las gestiones llevadas a cabo ante el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria y la colaboración que recibimos de los servicios sociales de la prisión, facilitó que el hermano del reclamante pudiera comenzar a disfrutar los citados beneficios penitenciarios, y que el apoyo de toda

su familia -que organizó el bautizo de su sobrina para el día en que saldría de permiso- fuera tenido en cuenta, además, como un factor positivo de vinculación socio-familiar de cara a su clasificación y acceso al régimen abierto.

1.2. Impedimentos regimentales para el desarrollo de actividades culturales

Queja recibida

Acudió ante esta institución una persona en representación de un grupo de músicos vitorianos, exponiendo los retrasos y trabas que encontraron cuando acudieron al Centro Penitenciario de Araba-Álava a dar un concierto navideño, organizado por la Comisión Anti Sida de Gasteiz. La consecuencia había sido, nos decían, que a pesar de haberse presentado puntualmente según el horario acordado, solo pudieran tocar la mitad del concierto, sin posibilidad de probar el sonido y tras haber tenido que esperar largo tiempo a la intemperie.

Planteaban que la institución penitenciaria debería ser la primera interesada en promover la implicación de la sociedad civil en la actividad cultural del Centro, así como en colaborar activamente con la organización de un evento de calidad que había sido programado como parte de la misma, como era el caso del concierto que ellos desinteresadamente habían aceptado ofrecer. Por tal motivo no comprendían que, una vez personados en Zaballa, su labor no se viera facilitada, sino entorpecida por obstáculos burocráticos y disfunciones que deberían superarse, nos decían, de cara a hacer posible cualquier futura colaboración.

Intervención del Ararteko

Habida cuenta de las limitaciones competenciales de esta institución en lo referido a materia regimental, nuestra actuación se centró en hacer llegar el contenido de la queja a la Dirección del centro, a efectos de que ésta contara con todos los elementos de juicio de cara a la valoración de lo sucedido, así como para evitar en lo posible la repetición de este tipo de incidentes.

El Ararteko insistió al Centro en la necesidad de que estas actividades, que contribuyen a la labor de tratamiento, fueran facilitadas y no perjudicadas por la dinámica regimental.

Resultado

La Dirección del Centro Penitenciario confirmó los hechos, que atribuyó a la escasez de personal del Centro en periodo vacacional. Junto con sus disculpas para que las trasladá-

semos al grupo afectado, nos indicó que compartía la necesidad de potenciar este tipo de actividades culturales, y nos comunicó que había revisado los procedimientos para evitar que algo así volviera a suceder.

2. Contexto normativo y social

2.1. Contexto social de nuestra labor en materia penitenciaria

El número de personas privadas de libertad en el Estado ha venido aumentando de manera alarmante hasta hace cuatro años, como consecuencia de un progresivo endurecimiento del sistema penal.

Así, desde las aproximadamente 45.000 personas que se encontraban en prisión en el año 2000, se llegó a más de 76.000 en el año 2010, con un incremento cercano al 70% en una década. Desde entonces, el número de personas presas ha descendido como consecuencia, fundamentalmente, de las reformas operadas por la [Ley Orgánica 5/2010, de reforma del Código Penal](#), que rebajó las penas para determinados delitos contra la salud pública cuya penalidad originaria atentaba contra el principio de proporcionalidad.

El descenso tiene que ver asimismo con la disminución del número de internos/as de origen extranjero en centros penitenciarios, que según los datos del Ministerio del Interior había disminuido en torno al 8% durante el año del que se informa. Se trata del cuarto año consecutivo en el que baja este colectivo, que aún así abarca a una de cada tres personas encarceladas en el país.

De acuerdo con las últimas estadísticas publicadas por el Ministerio del Interior, a la fecha de cierre del presente informe había en España un total de 65.535 personas en prisión, de las que el 92,34% eran hombres y el 7'66% eran mujeres. Los centros penitenciarios de la Comunidad Autónoma de Euskadi albergaban una población reclusa de 1.383 personas, 154 de las cuales eran mujeres, por 1.229 hombres. El 68% de esta población se encontraba en el Centro Penitenciario de Araba-Álava, el 17% en el de Basauri y el 15% en el de Martutene.

A la luz de estos datos, España sigue siendo uno de los países de la Unión Europea con mayor número de personas presas en relación con su población. Su tasa de encarcelamiento se sitúa aproximadamente en 150 personas presas por cada 100.000 habitantes, lo que duplica la media europea y supera con diferencia a la existente en Italia, Francia o Alemania. Y sigue resultando paradójico que ello no tenga su causa directa en un número igualmente elevado de deli-

tos, pues su tasa de criminalidad, que se mantiene año tras año en torno a los 45 delitos por cada 1.000 habitantes, resulta menor que la media de los países europeos.

Puede afirmarse, por tanto, que el abuso de la aplicación de la prisión forma parte un año más del contexto de nuestra intervención en este ámbito, sin que ello venga justificado por razones de seguridad ciudadana, y a pesar de que este desmesurado recurso al sistema penal no representa la vía más justa ni más eficaz para resolver los problemas que se encuentran, en última instancia, en la raíz del tipo de delincuencia que mayoritariamente puebla nuestras cárceles.

Traemos a colación en este apartado, por último, tres datos particularmente relevantes a efectos de contextualizar nuestra intervención en materia de reinserción: la proporción de personas en prisión preventiva, que sigue estando en torno al 15%; el grado de clasificación en que se encuentran las restantes, que no permite el acceso al régimen abierto en más allá del 15% de los casos; y el tipo de delitos por el que mayoritariamente están condenadas, que siguen siendo los que atentan contra el patrimonio y el orden socioeconómico (fundamentalmente robos), cometidos por un 40%, y los delitos contra la salud pública -tráfico de drogas-, con un 25%.

2.2. Contexto normativo y jurisprudencial

Con motivo de la [reforma del Código Penal](#), cuyo proyecto ha seguido siendo objeto de debate a lo largo del año del que informamos, esta institución ha tenido ocasión de manifestar su preocupación ante algunas de las modificaciones anunciadas **en materia de ejecución penal**.

En este sentido, hemos prevenido frente al aumento que representa en el uso de la pena privativa de libertad, así como a la introducción de sanciones potencialmente perpetuas, como la prisión permanente revisable. Alertamos asimismo de la presión que ello puede producir sobre nuestro sistema penitenciario, a la que se sumará el efecto de la mayor gravedad que se asigna a no pocas conductas al desaparecer las faltas y pasar a ser consideradas como delito.

Nuestra preocupación se manifestó, por otra parte, en relación con la introducción en el proyecto de reforma de medidas de seguridad tras el cumplimiento de la pena, la ampliación de la libertad vigilada y, muy en especial, con el **abandono del principio de culpabilidad y su sustitución por criterios de peligrosidad**.

Este último punto fue objeto de un tratamiento pormenorizado en el mes de julio, con ocasión del [Estudio del ararteko sobre el tratamiento de la salud mental en el proyecto de reforma del código penal](#). En él alertábamos frente a una serie de novedades que introducía el Proyecto de Reforma

en discusión, por entender que representaban, entre otras consideraciones, un retroceso en el reconocimiento y garantía de los derechos de las personas con enfermedad mental que cometen actos de relevancia penal:

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

En el **apartado jurisprudencial**, son varias las resoluciones que a lo largo del año han marcado el contexto en el que hemos debido intervenir, algunas de las cuales han dejado planteadas cuestiones que, resultando igualmente relevantes, al cierre de este informe seguían pendientes de un pronunciamiento definitivo de los tribunales. Por su importancia cabe mencionar las dos siguientes:

- La **expulsión de las personas extranjeras con arraigo** en nuestro país que cometen un delito. [La Sentencia del TSJ del País Vasco de 13 de mayo de 2014](#), la aborda en el sentido que propugnaba esta institución.

Señala al respecto que, para expulsar del país a las personas extranjeras residentes de larga duración, no basta con que hayan sido condenadas por un delito doloso con pena de prisión superior a un año. Sostiene por el contrario que, aun cuando no lo contemple expresamente el art. 57.2 de la [Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero](#), sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y de su integración social, y en aplicación directa de la [Directiva 2003/109/CE del Consejo de la Unión Europea](#), es necesario que la resolución que imponga la expulsión lleve a cabo una ponderación del tiempo de su residencia del extranjero en España y de los vínculos creados, de su edad, y de las consecuencias de la expulsión para el interesado y para los miembros de su familia, y de los vínculos con el país al que va a ser expulsado.

- El Tribunal Supremo, por su parte, decidió en el mes de marzo que los años que un preso del centro de Araba-Álava estuvo en la **cárcel en Francia debían descontarse para la liquidación de su condena**, tras estimar su recurso basado en la [Decisión Marco 2008/675/JAI, del Consejo de Europa, de 24 de julio de 2008 europea de 2008](#).

La aplicación de este criterio no solo lo puso en libertad, sino que hizo prever la excarcelación de otro medio cente-

nar, aproximadamente, que se encontraban en sus mismas circunstancias. Para evitarlo, en el mes de septiembre fue presentada una iniciativa legislativa *ad hoc* que cristalizó, al finalizar el año del que informamos, en la [Ley Orgánica 7/2014](#), que tras un largo retraso vino a trasponer la citada normativa europea, si bien limitando su alcance, al señalar el 15 de agosto de 2010 como fecha a partir de la cual serán tenidas en cuenta a estos efectos las condenas dictadas por un tribunal de otro Estado miembro de la Unión Europea.

La situación así generada no fue sin embargo pacífica, ni en la doctrina ni entre los operadores jurídicos: por un lado, suscitó las críticas de quienes entendían que la forma en que España había llevado a cabo la trasposición incumplía el mandato de la Comisión, cuando dispone que los requisitos adicionales que los Estados puedan establecer a la hora de la trasposición deban ser “proporcionales” a los objetivos de la Decisión Marco; por otro lado, dio lugar a resoluciones contradictorias por parte de distintas salas de la Audiencia Nacional. Diferían en torno a cuestiones como si el derecho aplicable era el vigente en el momento de la solicitud de liquidación de condena o el de su aplicación, así como sobre la relevancia a estos efectos del valor atribuible a las decisiones marco europeas, con independencia de su trasposición, como criterio de interpretación de nuestro derecho interno. Además de la consiguiente confusión en la opinión pública, a la fecha de cierre de este informe, todo apuntaba a que el criterio con el que el Tribunal Supremo se pronunció al respecto por mayoría no zanjaría definitivamente la discusión, que acaso siga abierta hasta que sean las instancias judiciales internacionales, una vez más, las que definitivamente la resuelvan.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Reuniones con asociaciones

Hemos celebrado en los tres territorios reuniones con las entidades de iniciativa social que trabajan en la reinserción de las personas presas, así como con los letrados y letradas responsables del Turno de Asistencia Penitenciaria de cada uno de los tres Colegios de Abogados.

Mediante estos encuentros, que mantenemos anualmente, buscamos un espacio estable de información mutua sobre las actividades que unos y otros llevamos a cabo, con independencia del contacto que mantenemos a lo largo del año en relación con casos específicos para los que se solicita nuestra intervención. Por otra parte, los motivos de preocupación que nos manifiestan nos permiten conocer, de primera mano, la evolución de la situación en nuestras prisiones.

3.2. Reuniones con la Administración

Ha sido constante durante el año el contacto mantenido con la Viceconsejería de Justicia, de la que dependen los servicios de ejecución penal del gobierno vasco, en torno a cuestiones relacionadas con los itinerarios de inserción sociolaboral.

También hemos tenido ocasión de trabajar con responsables de Osakidetza, cuya colaboración ha sido determinante para la resolución de cuantos expedientes se han planteado en materia de sanidad penitenciaria. La resolución de diversas quejas se ha visto facilitada, asimismo, por las sinergias creadas con su Jefatura de Asistencia Psiquiátrica y Salud Mental con ocasión del informe especial que este año hemos presentado en esta materia.

3.3. Participación en cursos y conferencias

A lo largo del año han sido varias las ocasiones en que esta institución ha tomado parte activa en seminarios especializados sobre la condición de las personas presas, en dos ámbitos principalmente:

- En el universitario, hemos tenido oportunidad de exponer las líneas de nuestra intervención en el área y el diagnóstico del Ararteko sobre la situación de nuestras prisiones, en el marco de diversos cursos de postgrado de la Universidad del País Vasco, así como de un seminario específico organizado por el Instituto de Sociología Jurídica de Oñati.
- En el de la red asociativa, a través de los encuentros organizados por las entidades de iniciativa social que trabajan en el entorno penitenciario, sobre el abordaje multidisciplinar de los itinerarios de reinserción social y laboral.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. La vulnerabilidad de las personas que sufren enfermedad mental se manifiesta de forma particularmente intensa en su relación con el sistema judicial penal y su estancia en prisión. Así lo puso de manifiesto el informe extraordinario del Ararteko [La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV](#), que vio la luz en el año del que se informa. Sus conclusiones dan muestra del importante deterioro de la salud mental de las personas presas, el aumento de personas que ingresan en prisión con trastornos mentales, así como las deficiencias en la atención a su enfermedad durante el tiempo que permanecen privadas de libertad.

En todo caso, al ofrecer los datos sobre prevalencia de la enfermedad mental entre la población penitenciaria, también hemos querido advertir de un peligro: la estigmatización de las personas que la sufren. Un efecto que sería tan disfuncional como carente de base empírica, pues lo cierto es que la tasa de criminalidad que presentan estas personas no difiere de la media de la población. Y es que los delitos cometidos por personas con enfermedad mental que viven en la comunidad no dependen de la enfermedad en sí, sino de sus condiciones de vida. Más aún, de acuerdo con los más recientes estudios publicados al respecto, resulta mucho más probable que la persona con enfermedad mental sea víctima de un delito violento, que autora del mismo.

La aparente paradoja está relacionada con el carácter patógeno que, en sí mismo, reviste el medio penitenciario, pero también con un fenómeno que en modo alguno es exclusivo de nuestro país: el uso de las cárceles como nuevos manicomios, en el contexto de un proceso de desinstitucionalización inacabado que no se ha visto acompañado del necesario desarrollo de los recursos necesarios para hacer realidad el modelo comunitario de atención.

4.2. Hemos de felicitarlos de que, finalmente, fuera **retirado** de la reforma del **Código Penal** el capítulo de medidas de seguridad según las cuales el tiempo de internamiento de ciudadanos con **trastornos mentales** o **discapacidad intelectual** podía prorrogarse indefinidamente, atendiendo a su supuesta '**peligrosidad**'.

Así lo había solicitado públicamente esta institución, cuya demanda en tal sentido vino a sumarse a la que venían planteando entidades referenciales, tomando como base la [Convención Internacional de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#). Como señalaba el estudio que elaboramos al respecto, la existencia de una discapacidad intelectual o del desarrollo no puede ser la causa de que una medida de seguridad privativa de libertad se prolongue indefinidamente en el tiempo.

Por el contrario, y como en su momento señaló la [Confederación Española de Organizaciones en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo](#) (Confederación FEAPS), los datos demuestran el **fracaso** de un sistema que, o bien no logra identificar la enfermedad mental a lo largo del proceso penal o, si lo hace, únicamente es capaz de responder **imponiendo penas** o medidas privativas de libertad. Frente a este enfoque, hemos de insistir en que la peligrosidad no es un concepto clínico ni psicopatológico. No hay fundamento científico para que los profesionales de la salud mental puedan evaluar la presunta peligrosidad de la persona. Vincular enfermedad mental con peligrosidad resulta estigmatizante y carece de base empírica alguna.

4.3. Los problemas de los que damos cuenta en este capítulo de nuestro informe, así como las limitaciones que encuentra el Ararteko para resolverlos como institución de garantía de derechos, nos llevan un año más a señalar la **necesidad de que nuestra Comunidad asuma las competencias penitenciarias**, repetidamente solicitadas por el Gobierno Vasco.

Recogiendo las aportaciones de las entidades de iniciativa social que trabajan en la reinserción de las personas en prisión, son dos los aspectos en los que ciframos el beneficio que ello supondría, en relación con los fines que la ley atribuye a la ejecución penal:

- La posibilidad de desarrollar de forma autónoma una política coherente e integral en esta materia, en la medida en que la posibilidad de intervenir en cuanto a **clasificaciones, destinos y régimen interno de las prisiones**, potenciaría y dejaría de interferir con la labor que se viene desarrollando por parte de las autoridades vascas en dos ámbitos fundamentales, en los que sí tienen transferidas las competencias: por un lado el de la salud penitenciaria; por otro, el de los itinerarios de inserción socio-laboral. En ese sentido, hemos de recordar la necesidad de que la cartera de servicios sociales contenga en sus tipologías de centros y plazas las suficientes para atender las necesidades de acompañamiento no sólo postpenitenciario, sino también penitenciario, esto es, tanto durante el cumplimiento de la condena, como de cara al disfrute de permisos que posibilitan en el avance en la clasificación penitenciaria y el consecuente acceso a las diversas modalidades de régimen abierto.
- Durante el año 2014 no hubo acuerdo en el Parlamento sobre la creación de una ponencia para analizar una eventual transferencia a Euskadi de la política penitenciaria. Debemos insistir, en todo caso, en la conveniencia de que un debate de este tipo fuera acompañado de un proceso de concienciación social en el que no solo importe el **qué** se transfiera, sino también el **cómo**, y sobre todo el **para qué**. En este sentido, entendemos que la asunción competencial debe representar una oportunidad para hacer que la sociedad vasca se responsabilice del uso que se hace en su nombre de la intervención penal, que conozca sus consecuencias y, en la medida en que no le parezcan asumibles desde parámetros de justicia social, promueva el diseño y gestión de un **modelo penitenciario propio**, un sistema de ejecución penal que no aumente la marginación, ni cronifique los factores que llevan a delinquir a la mayor parte de las personas que pueblan nuestras prisiones.
- En cuanto a las características que a nuestro juicio debería reunir tal modelo, tomamos como referencia el estudio sobre **Líneas Generales de Política de Ejecución Penal y**

Penitenciaria que elaboró en su día, por encargo del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, la Universidad del País Vasco.

4.4. En esta línea debemos subrayar la relevancia de la labor desarrollada por el **Servicio Vasco de Gestión de Penas (SV-GPP)** del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco. No solo nos referimos a sus intervenciones directas sino también, y muy especialmente, a las sinergias que genera con la red de entidades de iniciativa social que trabajan en el sector. De lo actuado en el año se desprende, a juicio de esta institución, la necesidad de recomendar dos líneas de actuación al respecto:

- Se han superado los 3000 casos que inicialmente estaba previsto fueran atendidos anualmente por el SVGPP, y la previsión es que vayan en aumento. Si no se produce un refuerzo correlativo en sus medios, existe un riesgo real de deterioro en la calidad del servicio ofrecido, lo que incidiría negativamente en el logro de una parte relevante de los objetivos estratégicos anunciados en 2014 por el Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, como es la referente a la **justicia restaurativa y la reinserción**.
- Las entidades de iniciativa social siguen siendo el factor fundamental, a nuestro juicio, sobre el que descansan las posibilidades de que la persona en prisión reciba un apoyo efectivo en su proceso de inserción socio-laboral. Es de valorar positivamente, por tanto, que a mediados del año del que se informa comenzaran a actuar coordinadamente en red como **ESEN** (Espetxe Sarea Euskadi-Nafarroa), en cuya presentación pública tomamos parte activa. Esperamos que ello contribuya al conocimiento de su labor por parte de los poderes públicos vascos, así como a consolidar la realidad penitenciaria como parte de la agenda de políticas sociales.

4.5. En materia de **medidas de seguridad privativas de libertad**, entendemos que la red vasca de salud mental debe atender a las personas de la Comunidad Autónoma Vasca que, presentando patología psiquiátrica crónica, se vean incurso en procedimientos judiciales penales o estén cumpliendo penas o medidas con ocasión de los mismos.

Así lo hemos venido propugnando a lo largo del año, con base en las previsiones del **Decreto 140/2011, de 28 de junio**, por el que se aprobó el traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma del País Vasco en materia de sanidad penitenciaria. Dicho decreto se sustenta jurídicamente en el Estatuto de Autonomía del País Vasco, aprobado por la **Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre**, que en su artículo 18.1. recoge que corresponde a la comunidad autónoma el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica del Estado en materia de sanidad interior. Asimismo, en el apartado cuarto del citado artículo 8

se establece que la comunidad autónoma podrá organizar y administrar, para tales fines y dentro de su territorio, todos los servicios relacionados con las materias antes expresadas y ejercerá la tutela de las instituciones, entidades y fundaciones en materia de sanidad y Seguridad Social.

Dichas funciones se ejercerán sobre toda persona a la que se haya impuesto una pena o medida que se ejecute en su ámbito territorial, con independencia de la ubicación y el ámbito jurisdiccional del órgano judicial que la haya acordado. Por todo ello, y en la línea de colaboración interinstitucional a la que más arriba hemos aludido, hemos venido trabajando conjuntamente con el SVGPP para promoverla, también a estos efectos, entre las administraciones vascas y las autoridades judiciales a las que corresponde, en última instancia, valorar la adecuación de un determinado recurso hospitalario a la realidad de la persona a la que se haya impuesto la medida en cuestión, tanto desde el punto de vista del tratamiento como del de la seguridad.

4.6. En los últimos diez años asistimos en todo el mundo a continuas muestras de trivialización del **maltrato a las personas detenidas y presas**, e incluso a la defensa de su uso en aras de la seguridad. En el marco de las [sesiones celebradas para la promoción de su Convención contra la Tortura](#), las Naciones Unidas volvieron en 2014 a alertar de esta deriva, que alcanza a todos los países de nuestro entorno, hasta el punto de que la Presidencia de la OSCE para el año del que se informa decidió situar la prevención de la tortura en cabeza de sus prioridades en materia de Derechos Humanos. Tres han sido nuestros motivos de preocupación al respecto durante el año:

- El cumplimiento más formal que real de las recomendaciones que esta institución viene formulando al respecto, la última de las cuales tuvo lugar a raíz del [Dictamen](#) que hizo público el **Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas** en relación con una denuncia presentada por una ciudadana vasca. El Comité declaraba que los hechos ponían de manifiesto una violación del derecho de esta señora a no sufrir torturas, así como que el Estado no había proporcionado a la víctima, y debía hacerlo cuanto antes, una investigación imparcial, efectiva y completa de los hechos, el procesamiento y castigo de sus responsables, y una reparación íntegra por el daño causado, incluyendo medidas de asistencia médica especializada.

- Transcurrido un año, ninguna de estas obligaciones había sido satisfecha, ante lo que esta institución ha llevado a cabo nuevas gestiones en aras de su cumplimiento.
- En mayo de 2014 fue dictada una extensa y pormenorizada [sentencia de la Sección 1ª de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional](#), que marca, a juicio de esta institución, un antes y un después en materia de la **garantía judicial de los derechos de las personas detenidas**. Más allá del contenido absolutorio del fallo, lo relevante a estos efectos es el razonamiento que lo sustenta, al cuestionar la voluntariedad de las declaraciones autoinculpatorias que varias de las personas acusadas, las cuales denunciaron posteriormente haber sido sometidas a maltrato, habían prestado mientras se encontraban detenidas en régimen de incomunicación.
- Bajo el título '[Incomunicación y Tortura. Análisis estructurado en base al Protocolo de Estambul](#)', en el mes de septiembre fue presentado un estudio específico de **45 testimonios de tortura** de personas detenidas en régimen de incomunicación, entre enero de 1982 y diciembre de 2010. Para una institución de garantía de derechos, las conclusiones a las que llega sobre su **fiabilidad** no pueden resultar indiferentes, pues están basadas en una exhaustiva evaluación médica y psicológica, acorde a estándares científicos y validada por diversos organismos internacionales, siendo la primera que se desarrolla en España tomando como referencia los principios del [Protocolo de Estambul](#), adoptados por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en el año 2000.

Todo ello es muestra de la necesidad de que los poderes públicos, más allá del debate partidista, se enfrenten a la necesidad de mejorar la efectividad en la prevención e investigación de las denuncias de tortura y maltrato. Un problema cuya vigencia debemos poner de manifiesto año tras año, a la vista de hechos y datos como los que hemos señalado, en cumplimiento del compromiso del Ararteko con las víctimas de todas las violaciones de Derechos Humanos.

CAPÍTULO III

7

PERSONAS GITANAS Y OTRAS MINORÍAS CULTURALES

Antecedentes



El Ararteko presta atención especial a las dificultades y necesidades del pueblo gitano, como minoría cultural que ha sufrido una marginación social y política y que exige de políticas de promoción de igualdad, lucha contra la discriminación y reconocimiento de su identidad cultural. En este apartado recogemos las actuaciones del Ararteko que les afectan y mencionamos algunos elementos significativos que se han destacado este año.

1. El área en cifras

Las quejas que recibimos que afectan a personas gitanas se analizan, en general, en las distintas áreas del Ararteko al tratarse de cuestiones similares a las que nos traslada el resto de la ciudadanía. Las personas gitanas acuden a esta institución principalmente por dificultades en el acceso a la vivienda, área de Vivienda, con relación a las dificultades para el acceso a prestaciones y servicios sociales área de Inclusión Social, así como con relación a las dificultades para inscribirse en el padrón y ser considerados vecinos de un municipio. Por otro lado, recibimos quejas que afectan a las personas gitanas con motivo de la necesidad de regeneración urbanística en barrios degradados o por relaciones vecinales.

2. Quejas destacadas

En este apartado recogemos algunas quejas con cuestiones específicas que afectan a personas gitanas.

2.1. Suspensión de prestaciones sociales de contenido económico

Las personas gitanas con dificultades para hacer frente a las necesidades más básicas solicitan las prestaciones económicas Renta de Garantía de Ingresos (RGI), Prestación Complementaria de Vivienda (PCV), y Ayudas de Emergen-

cia Social (AES). Hemos tramitado quejas en el área de Inclusión Social relacionadas con la denegación, suspensión y extinción de prestaciones, por lo que nos remitimos a dicho área para mayor información sobre el contenido de las quejas respecto a dichas cuestiones, que son similares a otros colectivos en riesgo de exclusión.

Destacamos, en cualquier caso, la problemática que afecta a las personas gitanas que tienen ingresos escasos por motivos de trabajo. La [Ley 18/2008 de Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social](#) prevé la modalidad de Renta Complementaria de Trabajo, en los casos en los que existen ingresos por trabajo, en la que quedan excluidos del cómputo determinados porcentajes de ingresos procedentes de una actividad laboral por cuenta propia o ajena. Hemos tramitado quejas que afectan a este colectivo con motivo de la falta de ajuste entre los criterios que prevé [Lanbide](#) y la manera de funcionar de las cooperativas de venta ambulante, así los ingresos que se tienen en cuenta o el sentido de las bajas de enfermedad o laborales, que no responden a las mismas situaciones que otros colectivos. Las quejas ponen de manifiesto la necesidad de mejorar la comunicación e información entre la Administración y las personas gitanas afectadas que favorezca la activación laboral y la garantía de ingresos.

Otra queja es la dificultad para constituir una unidad de convivencia independiente. El [Decreto 147/2010, regulador de la Renta de Garantía de Ingresos](#), estableció una limitación de dos años en la duración de las unidades de convivencia que comparte vivienda con otras unidades de convivencia con las que mantienen lazos familiares. Se trata, generalmente, de unidades de convivencia con hijos a cargo. Si tras esos dos años no ha habido un cambio de domicilio, todas las personas que viven en ese mismo domicilio formarían parte de una misma unidad de convivencia. El aumento del número de personas en una unidad de convivencia no afecta al importe que se percibe de prestación en los casos en los que el número sea mayor de tres miembros, ya que se percibe la misma cantidad a partir de ese número de miembros. La dificultad de acceder a una vivienda para este colectivo supone una limitación para optar por vivir de manera separada varios núcleos familiares.

Este año hemos recibido quejas en las que se hacía una interpretación muy restrictiva del derecho de las personas a la RGI, o que implicaba que a pesar de haber vivido de manera independiente con antelación, el hecho de haber estado una temporada viviendo con algún familiar, impedía solicitar la prestación si no se acreditaba que había transcurrido un año desde que habían convivido con las personas con las que se mantenían lazos familiares. [Lanbide](#) ha aclarado el alcance de dicho criterio por lo que el requisito de constituir una unidad de convivencia como mínimo de un año de antelación a la fecha de presentación de la solicitud no se puede exigir a los que ya habían sido titulares de un expediente de RGI.

2.2. Convivencia

Este año hemos recibido quejas motivadas en las relaciones de convivencia que, en ocasiones, tienen un componente de falta de entendimiento y conocimiento cultural. Estas quejas ponen de manifiesto la importancia del trabajo comunitario con una perspectiva intercultural.

2.3. Vivienda

Muchas personas gitanas se acercan a la institución señalando la dificultad para disponer de un alojamiento adecuado. Por un lado, tienen dificultades para acceder al mercado privado por la falta de viviendas que se ofrecen al colectivo gitano, en ocasiones, por las reticencias a alquilar por parte del propietario o bien los prejuicios que trasladan por parte de la Comunidad de Propietarios al propietario de las vivienda que ha decidido alquilar una vivienda a las personas gitanas. A ello se añade que el precio del alquiler de una vivienda en el mercado privado es elevado lo que dificulta el acceso a la vivienda.

Con relación a la vivienda pública, las viviendas sociales y de protección oficial han sido una garantía fundamental que ha permitido que puedan disfrutar del derecho a una vivienda. Las quejas que hemos recibido son similares a las que se reciben por parte de otros colectivos y personas, por lo que nos remitimos al área de Vivienda.

2.4. Denegación de la inscripción en el padrón

Seguimos recibiendo quejas con relación a las dificultades para la inscripción en el padrón y a la denegación de la inscripción en el padrón cuando se reside efectivamente en un municipio, por lo que esta institución ha continuado trasladando a los ayuntamientos la obligación que tienen de inscribir en el padrón a las personas que residen efectivamente en el municipio. Nos remitimos al área de Personas inmigrantes en donde mencionamos la intervención del Ararteko que afecta al [Ayuntamiento de Sestao](#) que hemos destacado.

2.5. Actuaciones en barrios degradados

2.5.1. Barrio de Santa Juliana

El Ararteko elaboró una recomendación en el año 2010, [Resolución del Ararteko, de 20 de septiembre de 2010](#), por la que se concluye la reclamación presentada por un grupo de vecinos y vecinas en la que ponen de manifiesto la situación de deterioro social y urbanístico que padece el Barrio de Santa Juliana en Abanto-Zierbena.

En los informes de los años 2011 y 2012 hicimos referencia al seguimiento de dicha Resolución y dábamos cuenta de los avances que se habían llevado a cabo, como fue la aprobación definitiva del Plan General de Ordenación Urbana de Abanto y Zierbena de 29 de julio de 2010. Ese PGOU preveía un sector para el barrio de Santa Juliana que debía desarrollarse por un plan parcial. En el año 2014 el [Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno vasco](#) se ha comprometido a apoyar el proyecto de regeneración de este barrio dentro de las previsiones incluidas en el Programa de Subvenciones para la Regeneración Urbana con problemáticas especiales de índole urbanístico y social, lo que valoramos de una manera muy favorable. La subvención concedida permitirá la adquisición de viviendas por parte del Ayuntamiento en el 2014 y en el 2015 en dicho Barrio.

2.5.2. Barrio de Simondrogas y Txabarri en Sestao

En el año 2006 el Ararteko elaboró una [resolución, de 6 de noviembre de 2006](#), con motivo del proceso de regeneración del municipio de Sestao.

La intervención del Ararteko tuvo por objeto analizar ciertas previsiones del Plan director para la regeneración de Sestao, principalmente, las que se referían a la necesidad de que algunas familias que vivían en Sestao debían abandonar el municipio y los criterios para establecer qué familias debían abandonar el municipio, así como las actuaciones urbanísticas que conllevarían desalojos, la situación de las viviendas municipales, la falta de cohesión social y el proceso que se había seguido en la aprobación del Plan (la participación de las y los vecinos).

Este año hemos retomado el seguimiento de la misma con motivo de una [actuación de oficio](#) que afectaba también a otras intervenciones del Ararteko respecto al Ayuntamiento de Sestao.

El Ararteko ha finalizado dicha actuación de oficio dictando una [resolución](#) por la que se concluye la actuación de oficio relativa a las actuaciones del Ayuntamiento de Sestao en materia de gestión del padrón municipal, del proceso de regeneración y sobre algunas cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana.

Con respecto al **proceso de regeneración de Sestao** señalamos que las recomendaciones que contenía la Resolución del Ararteko de 6 de noviembre de 2006 se mantienen vigentes.

Alertamos de que las necesidades que presenta Sestao afectan a diferentes ámbitos, además del urbanístico y de acceso a la vivienda, hay una parte de población importante en situación de desventaja social (por diferentes motivos, entre ellos por ser parados de larga duración o por pertenecer a minorías étnicas con dificultades para acceder al empleo) que requiere de políticas sociales inclusivas. A pesar de las mejoras valoramos que las actuaciones realizadas son insuficientes para hacer frente

a la situación social, urbanística y económica de Sestao por lo que se hace preciso retomar el pacto interinstitucional para proponer políticas públicas con la correspondiente dotación económica que incidan en la transformación social y económica de Sestao e incorporar la participación de todos los agentes públicos y privados implicados en el desarrollo social, laboral y económico de la Margen Izquierda del Nervión.

2.6. Asentamientos

Hemos recibido una queja que tiene que ver con un asentamiento de personas de origen rumano en la antigua estación de Euskotren de Deusto. El Ararteko solicitó información al Ayuntamiento de Bilbao, a la Diputación Foral de Bizkaia y al Departamento de Empleo y Políticas Sociales respecto a las medidas que se iban a tomar para atender a las personas ante la imposibilidad de que se alojaran en los terrenos de Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos S.A. Tras la información recibida hemos reiterado el contenido de la [Recomendación general del Ararteko 3/2011, de 5 de octubre: Necesidad de desarrollar protocolos de actuación para la intervención en los asentamientos de personas gitanas de origen comunitario que viven en la Comunidad Autónoma del País Vasco](#), en la que se analizaba la realidad de los asentamientos de personas gitanas en el País Vasco y la insuficiente cobertura a sus necesidades más básicas.

No se trata únicamente de un problema de uso de espacio público o de desalojo por la ocupación de un bien inmueble de propiedad privada **sino de la vida de personas que son titulares de derechos y obligaciones y se encuentran en situación de vulnerabilidad**. A esta institución le parece primordial el establecimiento de mecanismos de colaboración y coordinación entre los distintos agentes implicados, administraciones públicas y agentes sociales, éstos últimos entendemos de enorme interés en la intervención con población gitana. Las peculiaridades de la intervención con estos colectivos requiere un conocimiento previo de sus maneras de relacionarse con los servicios sociales y de su proyecto migratorio, en su caso, así como de sus actividades e itinerarios posibles de inserción.

La intervención del equipo de calle del programa de intervención socio educativa y comunitaria con personas sin hogar del Ayuntamiento de Bilbao se valora por parte de esta institución **de manera muy positiva**. Así como el ofrecimiento de los servicios y recursos que dispone el Ayuntamiento de Bilbao para atender estas situaciones.

No obstante, de la lectura del informe del Ayuntamiento de Bilbao **no se deduce que hubiera habido la coordinación suficiente entre la policía municipal y el personal de este programa**. Tampoco se infiere que en la actuación de la policía municipal se hubiera tenido en consideración

la previsión normativa relativa a la injerencia en el domicilio de las personas, condición que no está reñida con el carácter de infravivienda o con la ocupación ilegal de un bien de dominio público. La actuación de la policía municipal en los desalojos debe tener en cuenta el ordenamiento jurídico por lo que se deben instar los procedimientos legales correspondientes para restaurar la legalidad en la ocupación de un bien público y se debe tener en cuenta la protección constitucional del domicilio de las personas y el respeto a los derechos de las personas, en especial el derecho a una vida digna. Seguimos considerando de enorme interés que se prevean protocolos de actuación entre las distintas administraciones para responder a las necesidades de las personas que conforman asentamientos, como el que está siendo objeto de este expediente. Hay que tener en cuenta que, en este caso, se trata del Ayuntamiento de Bilbao, que dispone de programas para atender a las personas en medio abierto, **pero que no es la realidad de todos los municipios**. Por ello, valorábamos de enorme interés que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno vasco coordinara la elaboración de un protocolo de actuación en el que constasen claramente las actuaciones a desarrollar por cada Administración y se priorizara la atención a las necesidades de las personas y el respeto a los derechos.

3. Contexto normativo y social

Este año (4 de abril de 2014) se ha celebrado la [tercera cumbre Europea sobre la población gitana](#). En ella, la Comisión Europea reunió a representantes de las instituciones comunitarias, así como de los Estados miembros, con el objetivo de renovar el compromiso político de todos ellos respecto a los objetivos del Marco Europeo para las Estrategias Nacionales de Inclusión de la Población Gitana.

El objetivo era hacer un balance de la forma en que se están aplicando las estrategias nacionales de integración de los gitanos presentadas por los Estados miembros con periodicidad anual, a raíz de lo establecido en el mencionado Marco de la UE, y si están mejorando la vida de las comunidades gitanas.

En dicha cumbre se presentó por la Comisión un [informe](#) en el que se evalúa los progresos registrados desde 2011 en virtud del Marco de la UE e indica tanto los ejemplos positivos como los ámbitos que exigen esfuerzos redoblados de los Estados miembros. Entre las mejoras se señalan que hay más niños gitanos que reciben educación preescolar y cada vez hay más programas de acompañamiento para ayudar a los gitanos a encontrar trabajo, así como programas de mediación para colmar la brecha entre las comunidades gitanas y no gitanas en materia de vivienda y acceso a la asistencia sanitaria. Por otro lado, el 20% del Fondo Social Europeo, a

disposición de los Estados miembros para sus programas, deberá dedicarse a la inclusión social, frente a la media actual del 15%, como se proponía en la [Recomendación](#) del año 2013 de la Comisión Europea. Esta recomendación proponía a los Estados miembros, por una parte, medidas específicas, fundamentalmente acciones positivas, y, por otra, medidas políticas horizontales, como conseguir que las estrategias se apliquen a nivel local, aplicar normas antidiscriminatorias, seguir un enfoque de inversión social, proteger a las mujeres y los niños gitanos y solucionar el problema de la pobreza. Esta recomendación es un instrumento importante para la promoción del pueblo gitano y la lucha contra la discriminación.

El informe concluye que, aunque, las comunidades gitanas siguen sufriendo pobreza, exclusión social y discriminación, se han hecho avances en educación, empleo, salud, vivienda y en la lucha contra la discriminación.

Este año la Comisión Europea también ha publicado un [informe](#) en el que se hace un balance de la incorporación a los ordenamientos jurídicos nacionales las normas de la Unión Europea destinadas a luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y de su aplicación. El informe plantea como cuestiones pendientes, la mejora de la protección a las víctimas de discriminación. Entre los problemas detectados se encuentra la falta de conciencia pública de los derechos y el reducido número de denuncias de casos de discriminación.

La [Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#) ha facilitado este año la [explotación de los datos de la investigación](#) que hizo en el año 2011, junto con la Comisión Europea, el Programa de Desarrollo Humano de las Naciones Unidas y el Banco Mundial, que tenía como contenido la situación socio económica de las personas gitanas en materia de Empleo, Educación y Vivienda y respecto a la desigualdad de trato, que afectan a los resultados en 11 Estados miembros. El objeto es facilitar el diseño de políticas públicas acordes a las necesidades de la población y favorecer que se continúen las investigaciones.

También destacamos el [informe-guía](#) realizado en 8 países de la UE y elaborado en el marco de la Red de Aprendizaje Red EURoma que tiene como objetivo transferir el conocimiento adquirido en el uso de los Fondos Estructurales para la inclusión de los gitanos durante el período de programación 2007-2013 para que sirva en el período 2014-2020. Estos fondos pueden hacer frente a las necesidades de los asentamientos a nivel local. El objetivo central de esta guía es proporcionar pautas y consejos prácticos a las autoridades locales sobre el uso de los Fondos Estructurales y de Inversión para la inclusión de las personas gitanas a nivel local. Entre otras cuestiones destaca los problemas y desafíos

de las políticas de integración dirigidas a la población gitana a nivel local y ofrece una visión general de las ventajas y el valor añadido de las políticas de integración dirigidas a la población gitana. También proporciona ejemplos y buenas prácticas a nivel local.

Mencionamos al igual que hicimos en el área de personas inmigrantes, a la que nos remitimos, la puesta en marcha la Red ERA BEREAN, que tiene como fin luchar contra la discriminación por origen racial, étnico o nacional, y por orientación e identidad sexual e identidad de género.

Se trata de una iniciativa impulsada por el [Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno vasco](#) con la colaboración de diversas organizaciones sociales que trabajan en esos ámbitos. También mencionamos la ratificación del [Protocolo adicional al Convenio sobre la ciberdelincuencia](#) relativo a la penalización de actos de índole racista y xenófoba cometidos por medio de sistemas informático.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

La existencia de asentamientos de persona gitanas de Europa del Este en nuestra Comunidad y la necesidad de coordinación entre diferentes agentes privados y públicos motivó la elaboración de la [Recomendación general del Ararteko 3/2011, de 5 de octubre: Necesidad de desarrollar protocolos de actuación para la intervención en los asentamientos de personas gitanas de origen comunitario que viven en la Comunidad Autónoma del País Vasco](#), en la que se analiza la realidad de los asentamientos de personas gitanas en el País Vasco y la insuficiente cobertura a sus necesidades más básicas.

En seguimiento de dicha recomendación general este año hemos realizado una visita a los asentamientos de los municipios colindantes de Astigarraga y Hernani. Se trata de tres asentamientos de personas de origen rumano localizados en una misma zona, que en su mayoría llevaban varios años por el territorio. Desde el año 2012 tanto por parte de diferentes agentes privados como públicos (ayuntamientos, Diputación Foral de Gipuzkoa y Departamento de Empleo y Políticas Sociales) han llevado a cabo un trabajo de inclusión social con relación a la población que se había establecido allí en un momento determinado. El programa tiene como objeto la regularización administrativa, el acceso a los servicios sociales, sanitarios y educativos, el acceso a viviendas en condiciones dignas de habitabilidad y la inserción socio-laboral. Las familias viven de la recogida de chatarra y de materiales de reciclaje. En los casos en los que cumplen los requisitos son perceptores de prestaciones económicas.

El trabajo colaborativo y coordinado ha permitido que se pueda hacer frente a las necesidades de educación, activación laboral, formación laboral, búsqueda de vivienda, atención sanitaria, solicitudes de prestaciones económicas y a un trabajo de inclusión social y comunitario. Además, el proyecto está teniendo una participación ciudadana importante, tanto de vecinos como de organizaciones sociales. El número de familias en los asentamientos ha ido disminuyendo fruto del mencionado trabajo colaborativo y coordinado y de inclusión social. Las familias que han abandonado el proyecto mayoritariamente han continuado el itinerario de inserción social (también hay alguna excepción de familias que han abandonado porque no lo compartían). En julio del año 2017 se prevé la desaparición de los asentamientos.

Hay una comisión de seguimiento de los asentamientos en la que participan diferentes agentes públicos y sociales (Ayuntamientos, Diputación Foral de Gipuzkoa, servicios sociales, ikastola, centro de salud, policía municipal, Caritas, Asociación Romi Bidean...) lo cual es muy positivo para resolver los problemas que un proyecto de esta envergadura siempre conlleva. Existe un acuerdo escrito de colaboración entre los ayuntamientos y la Diputación Foral en donde constan los compromisos de las tres administraciones públicas.

Las familias participan voluntariamente en el programa y firman un convenio de inclusión en el que se comprometen a seguir las pautas de los educadores sociales y los fines del programa, y aceptan un reglamento interno que recoge las obligaciones (escolarización, limpieza, convivencia, participación en los itinerarios de inserción social...) y el régimen sancionador (está traducido a rumano) y las consecuencias de su incumplimiento. El programa no está abierto a más familias. La salida del asentamiento implica el derribo de la chabola correspondiente hasta lograr la definitiva desaparición del asentamiento.

El Plan de emergencia municipal de Astigarraga prevé los casos de atención directa en el caso de emergencia para los poblados asentados en la ribera del Urumea. También el Plan de emergencia de Hernani. Así mismo está prevista la coordinación con el servicio Foral de Urgencias Sociales de Gipuzkoa.

Con carácter previo a la visita a los asentamientos se mantuvo una reunión con los alcaldes de los municipios de Hernani y Astigarraga y con el Director de Derechos Económicos, Protección a la Infancia, Inserción Social y Empleo de la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#).

En la reunión se nos trasladó información por escrito sobre el proyecto. Así mismo, nos trasladaron información relativa a las dificultades que estaban teniendo con el Gobierno vasco, en concreto con Ura (Oficina de las cuentas cántabras orientales del Gobierno vasco), al estar situadas las chabolas en una zona con peligro de inundación.

Por ello nos pareció de interés mantener una reunión con la oficina Ura. En la reunión nos informaron de las actuaciones que habían llevado a cabo desde que se detectaron los asentamientos en la cuenca del Urumea en el año 2010, la normativa de aplicación, entre otras el [Decreto 449/2013, de 19 de noviembre](#), por el que se aprueba definitivamente la Modificación del Plan Territorial Sectorial de Ordenación de los Ríos y Arroyos de la CAPV (Vertientes Cantábrica y Mediterránea), los informes elaborados y las propuestas realizadas al tratarse de una zona de flujo preferente. Nos informaron de que se había valorado la situación de provisionalidad del asentamiento por lo que entendían necesario la presentación de un programa de desmantelamiento con propuestas de actuaciones que garanticen unas condiciones de vida adecuadas mientras tanto. Según hemos tenido conocimiento se ha presentado el proyecto de desmantelamiento y se ha normalizado la relación con la Oficina Ura.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. Entra las dificultades más importantes que tienen algunas familias gitanas está la de la **inscripción en el padrón**, el **acceso a una vivienda** y el disfrute de una vivienda en condiciones de habitabilidad.

La inscripción en el padrón implica adquirir la condición de vecino de un municipio y es un requisito para poder solicitar servicios y prestaciones públicas. Además, el acceso a un alojamiento adecuado es requisito ineludible para el desarrollo educativo de los niños y niñas, para mejorar o iniciar procesos formativos, o para poder aspirar a un empleo. Las personas gitanas en el siglo XXI demandan una vivienda para vivir con dignidad. El acceso a una vivienda está siendo cada vez más difícil para las familias gitanas con más dificultades sociales.

Las personas gitanas parten de una situación de desventaja social y sufren discriminación en el mercado de vivienda privado de alquiler por lo que la vivienda pública ha sido y es un instrumento fundamental de inclusión social que ha permitido que muchas familias hayan podido salir de la exclusión social. Los programas públicos se hacen imprescindibles para evitar que estas familias vivan en condiciones insalubres. Estos programas requieren de intervenciones sociales y acompañamientos educativos que tengan en cuenta las necesidades y los prejuicios de muchos vecinos y vecinas.

5.2. La estigmatización de las personas gitanas sigue siendo una barrera que obstaculiza su promoción social, económica y cultural. Aunque hay personas gitanas que han

podido superar estas dificultades y obstáculos y acceder a estudios y a un trabajo digno, todavía son muchas las que viven en condiciones de difícil supervivencia, sin un alojamiento adecuado, ni agua, ni luz, entre otras carencias. Los índices de analfabetismo y la menor esperanza de vida son factores que siguen diferenciando a esta población, que también destaca por su contribución a las artes y por ser depositaria de los valores de solidaridad familiar. La lucha contra la discriminación y la denuncia de racismo, o de situaciones discriminatorias o vejatorias contra su dignidad siguen siendo prioritarias. La puesta en marcha de la red ERA BEREAN puede ser un instrumento que ayude a lograr este cometido.

5.3. Es crucial que haya un **posicionamiento firme** por parte de los responsables públicos con relación al respeto de los derechos de las personas gitanas y a la lucha contra la discriminación, y que en el debate público se recuerde la persecución y el rechazo que este pueblo ha sufrido y sufre aún, se incorporen los compromisos existentes para su promoción y para su reconocimiento como minoría cultural y se reconozca su contribución al desarrollo de la cultura y de la pluralidad y su potencial para construir una sociedad más cohesionada.

5.4. Se necesitan medidas específicas que tengan en cuenta **la singularidad de las necesidades de las personas gitanas y sus itinerarios de inclusión social y laboral**. La gestión de Lanbide, servicio vasco de empleo, debe tener en cuenta las necesidades y peculiaridades de las personas gitanas. Se trata de que las medidas de promoción hacia el empleo o de lucha contra la exclusión tengan en consideración las especificidades de las personas gitanas para que puedan ser efectivas. La crisis financiera, la destrucción y la falta de creación de empleo están perjudicando, sobre todo, a las personas que parten de situaciones de mayor desigualdad y desventaja social, como son las gitanas. También desde la perspectiva económica, como ha recordado el Banco Mundial, invertir en la inclusión de las personas gitanas en Europa supondría un crecimiento de la productividad, un aumento de la recaudación fiscal y la reducción de costes sociales.

5.5. El Parlamento y la Comisión Europea han promovido medidas para que se mejore la situación de la población gitana, a través del Marco Europeo de Estrategias Nacionales

de Inclusión de la Población Gitana, se han acordado recomendaciones, elaborado informes y se ha dotado de instrumentos para combatir la discriminación. En el País Vasco también se ha incorporado la cuestión gitana a la agenda política, hay una estrategia vasca hacia el pueblo gitano con medidas concretas, en materia de educación, lucha contra la discriminación, sensibilización, entre otras, y se ha avanzado en la participación de las asociaciones que trabajan en la defensa de los derechos de las personas gitanas. Además, las administraciones públicas colaboran con las asociaciones en la financiación de los programas que llevan a cabo en los distintos municipios. A pesar del compromiso de las distintas Administraciones públicas **todavía queda un largo camino para lograr su inclusión y su participación social, económica y cultural en nuestra sociedad en igualdad**. Se debe por ello analizar las medidas que han servido para avanzar y continuar con los esfuerzos que permitan la inclusión social y laboral y su desarrollo cultural.

5.6. La creación de la Unión Europea como espacio de libertad, seguridad y justicia, la carta de derechos fundamentales, y el reconocimiento de la ciudadanía de la Unión han tenido un efecto importante en la situación de muchas personas gitanas que viven en Europa. Con arreglo a la [Directiva 2004/38/CE](#), la falta de recursos económicos en ningún caso podrá tener por consecuencia automática la expulsión de ciudadanos de la UE. Entre los retos existentes actualmente está la del **respeto a la libertad de movimiento y residencia en el caso de personas gitanas de origen comunitario**.

5.7. Se sigue valorando la **necesidad de que se elaboren protocolos de actuación**, tal y como se señalaba en la [Recomendación general del Ararteko 3/2011, de 5 de octubre: Necesidad de desarrollar protocolos de actuación para la intervención en los asentamientos de personas gitanas de origen comunitario que viven en la Comunidad Autónoma del País Vasco](#).

Ello ayudaría a que en los casos en los que se detecta un asentamiento se den respuestas que tengan en cuenta las necesidades de las personas que viven en los mismos. Además, la existencia de un compromiso de coordinación y colaboración entre las Administraciones públicas favorecería una respuesta respetuosa con los derechos de las personas.

CAPÍTULO III

8

PERSONAS INMIGRANTES Y DIVERSIDAD CULTURAL

Antecedentes



En este apartado recogemos las actuaciones del Ararteko que afectan a los derechos de las personas inmigrantes como personas destinatarias de las políticas de las Administraciones públicas vascas. Así mismo hacemos mención a las novedades más significativas que afectan al fenómeno migratorio y a los derechos de las personas extranjeras. Por último, presentamos una valoración del estado de los derechos.

Según datos de Ikuspegi, Observatorio Vasco de Inmigración, las [cifras provisionales de empadronamiento a 1 de enero de 2014](#) indican que el número de población extranjera empadronada en la CAPV es de 140.917 personas, un 5,3% menos que en 2013. La población extranjera en la CAPV ha descendido por segundo año consecutivo y representa un porcentaje de 6,4% de la población total, porcentaje inferior a la media estatal 10,7%.

En el conjunto de la CAPV el porcentaje de hombres extranjeros (50,7%) es algo superior al de las mujeres (49,3%). Aunque puede haber diferencias si se tiene en cuenta las personas de origen extranjero que se han nacionalizado en estos últimos años, que son más mujeres al tener mayor facilidad para adquirirla por residencia las personas de América Latina, entre las que predominan las mujeres.

La población de origen latinoamericano es el principal colectivo, seguido de la europea comunitaria y los inmigrantes del Magreb. Con relación a las nacionalidades hay una importante diversidad de orígenes; la mayoritaria es la población marroquí al representar el 13% de la población extranjera, le sigue la rumana con el 12,1%. Según el [Instituto Vasco de Estadística, Eustat](#), la población nacida en el extranjero residente en la Comunidad Autónoma Vasca en 2014 asciende a 182.846 y supone el 8,4% de la población total, frente a la proporción que se da en España, que es del 13,4%.

Como dato importante la población inmigrante en Euskadi ha hecho revertir hasta el momento la pérdida de población en Euskadi. Esta pérdida va a ser importante en los próximos años según se prevé teniendo en cuenta las [proyecciones de Eustat](#), así como las [proyecciones del Instituto Nacional de Estadística \(INE\)](#) para el periodo 2014-2064.

Por último, según datos de [Ikuspegi](#) y del [Departamento de Empleo y Políticas Social del Gobierno Vasco](#), las personas extranjeras se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad por falta de empleo y de ingresos para hacer frente a sus necesidades básicas que las personas autóctonas. La falta de redes familiares y sociales hace que sufran en mayor medida el impacto de la crisis. Las mayores dificultades las sufre la población infantil extranjera.

1. El área en cifras

Las quejas que recibimos afectan a todas las áreas de trabajo del Ararteko ya que las personas inmigrantes tienen necesidades y dificultades relacionadas con los distintos servicios y prestaciones públicas. Afectan principalmente a las áreas de Inclusión Social, Educación, Vivienda, Sanidad y Seguridad. También a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, en concreto con relación a las dificultades de los menores extranjeros no acompañados, a cuyo informe nos remitimos. Aunque específicamente el número de quejas que hemos recibido que han sido asignadas a esta área son 12 que se distribuyen de la siguiente manera:

• Empadronamiento	5
• Derechos ciudadanos.....	3
• Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	2
• Discriminación	1
• Igualdad y acciones positivas	1

2. Quejas destacadas

2.1. Quejas recibidas que afectan a actuaciones de las administraciones públicas vascas

2.1.1. Empadronamiento

También este año hemos recibido quejas que afectan a la denegación de solicitudes de inscripción en el padrón. Destacamos las que afectan al [Ayuntamiento de Sestao](#) que dieron lugar a diversas resoluciones en el año 2013 que no fueron inicialmente aceptadas:

[Resolución del Ararteko, de 6 de septiembre de 2013](#), por la que se recomienda al Ayuntamiento de Sestao que adecue a la legalidad algunas prácticas en materia de empadronamiento.

[Resolución del Ararteko de 21 de noviembre de 2013](#), por la que se recomienda al Ayuntamiento de Sestao que empadrona al reclamante y su familia en el domicilio donde efectivamente residen

El Ararteko inició una actuación de oficio, a la que hacemos mención más adelante con motivo de diversas intervenciones del Ararteko en el municipio que afectaban tanto a la inscripción en el padrón, como al proceso de regeneración y algunas cuestiones relativas a la seguridad ciudadana. En el curso de dicha intervención tuvimos conocimiento de que se habían aceptado las anteriores resoluciones. Este año hemos dirigido otra [Resolución de 31 de marzo de 2014](#) a dicho Ayuntamiento para que empadronara al reclamante en el domicilio donde efectivamente reside, recomendación que ha sido aceptada por el Ayuntamiento.

2.1.2. Extinción de prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) por no acreditar que los cónyuges o relaciones análogas a la conyugal viven juntos

Hemos recibido numerosas quejas con relación a la aplicación del art. 5.1 a) del [Decreto 147/2010, regulador de la Renta de Garantía de Ingresos](#).

La normativa prevé que los cónyuges o personas que mantienen relaciones análogas a la conyugal que vayan a ser beneficiarios de una prestación económica vivan juntos. El problema es que cuando la pareja es extranjera debe reunir determinados requisitos para ejercer el derecho a la entrada y a la residencia en el Estado y requiere de una autorización administrativa, es decir, la reagrupación familiar no depende de su voluntad, a diferencia de las parejas autóctonas. Si dicha reagrupación familiar no se concluye en el plazo de dos años se extingue la prestación de RGI.

Las quejas afectan, en general, a personas extranjeras, aunque también a personas españolas o que han adquirido la nacionalidad española por residencia y cuyo cónyuge vive en otro Estado. En este caso su situación es aún peor porque no constituyen una unidad de convivencia especial, y no se les concede la prestación tan siquiera por dos años, como en el caso de personas inmigrantes.

Tanto la [Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero](#), sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, con sus modificaciones, como el [Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero](#), sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo establecen requisitos para poder entrar y residir en España a las personas extranjeras que no son fáciles de cumplir.

El Ararteko ha trasladado a [Lanbide](#) que en el caso de unidades de convivencia constituidas por personas inmigrantes, (o solicitantes de refugio o de protección internacional a los que se les ha denegado la solicitud), que no puedan reagrupar a su cónyuge (porque no cumplen los requisitos previstos en la normativa o la Administración General del Estado les ha denegado la solicitud de reagrupación) se puede dejar sin contenido el derecho a la RGI al exigirles un requisito ajeno a su situación de vulnerabilidad que no pueden cumplir.

Por otro lado, se trata de parejas que llevan en ocasiones un tiempo largo de separación de hecho. Las personas separadas de hecho con último domicilio conyugal en otro Estado o bien que desconocen el domicilio del otro cónyuge o se encuentra en otro país, tienen dificultades para formalizar la separación o divorciarse, por lo que no puede entenderse que en estos casos haya un matrimonio o una relación normalizada.

2.1.3. Dificultades para federarse

Este año hemos recibido una queja relativa a los problemas para federarse por parte de menores extranjeros. Se trata de una materia sobre la que el Ararteko viene interviniendo desde hace años, de manera puntual, cuando se pone en su conocimiento la exigencia de encontrarse en situación administrativa regular para obtener la licencia federativa de un menor. El Ararteko ha trasladado su opinión relativa a la importancia de facilitar la práctica del deporte a los menores para un adecuado desarrollo y para su integración social. El [Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco](#) emitió un dictamen en el que se mostraba de acuerdo con los criterios manifestados por el Ararteko, y ordenó a la Federación que otorgara las licencias necesarias para que estos menores estuvieran federados. En su opinión, carecía de cobertura jurídica la exigencia de una previa autorización de una federación deportiva española para las licencias solicitadas por aquellos extranjeros menores de edad que desean participar en competiciones de ámbito territorial autonómico o inferior.

2.2. Actuaciones a las que hacemos mención en otras áreas del informe

Destacamos las mencionadas en el área de Seguridad. En dicho área, a la que nos remitimos, mencionamos este año al operativo de control policial de identificación que se llevó a cabo en el barrio de San Francisco y la actuación de oficio relativa al plan de prevención de delincuencia sobre identificaciones a jóvenes magrebíes y a personas de otras colectividades en la margen izquierda del Nervión. También hacemos referencia en dicho apartado a que se siguen detectando situaciones de incumplimiento de mecanismos

preventivos y de control por parte de las Administraciones concernidas en lo que se refiere a actuaciones discriminatorias que pudieran afectar a los agentes de policía.

Además hacemos mención a las quejas recibidas con relación a los desalojos de edificios abandonados en los que habitan personas de origen extranjero que hemos concluido al mostrar el [Ayuntamiento de Bilbao](#) su disposición favorable a llevar a cabo una planificación previa que contemple la dimensión social y el resto de las recomendaciones que contenía la [Resolución del Ararteko de 11 diciembre de 2013](#).

En el área de Sanidad hemos recibido quejas que afectan al reconocimiento del derecho de acceso a la asistencia sanitaria. En dicho área informamos de las dificultades que están teniendo las personas en situación administrativa irregular que no reúnen el requisito de empadronamiento de un año con antelación. La aplicación del Real-Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril y del Decreto vasco 114/2012, de 26 de junio, y las instrucciones que interpretan la normativa vigente por los diferentes y diversos agentes está provocando confusión y denegaciones a personas que tienen derecho al acceso a la asistencia, como recogemos en dicho apartado del informe al que nos remitimos.

En el área de Inclusión Social hemos tramitado numerosas quejas que tienen que ver con el derecho a la Renta de Garantía de Ingresos, (RGI), a la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) y a las Ayudas de Emergencia Social (AES). Las quejas afectan a la denegación de las prestaciones por no reunir los requisitos para su titularidad y a la suspensión y extinción de las prestaciones. Entre los motivos específicos que afectan a las personas inmigrantes está la falta de acreditación de residencia efectiva cuando se ha viajado por un periodo superior a tres meses. Lanbide ha procedido a denegar o a suspender las prestaciones y a extinguirlas cuando tenía conocimiento de que una persona había salido del País Vasco, con independencia de que acreditara mantener la inscripción en el padrón en la Comunidad del País Vasco. En enero del año 2014 se flexibilizó el criterio, de tal manera, que se dejaba de acreditar el requisito de residencia efectiva únicamente cuando la ausencia era superior a tres meses. El Ararteko ha trasladado en numerosas ocasiones su opinión relativa a que la inscripción en el padrón tiene el efecto de presumir la residencia efectiva en dicho municipio, por lo que pasar un periodo inferior a 6 meses fuera de la CAE manteniendo la inscripción padronal en el domicilio no rompe la continuidad de la residencia efectiva, ni implica un traslado del domicilio habitual.

En opinión del Ararteko, la falta de comunicación a Lanbide de que se va a viajar y los gastos que implica un viaje puede constituir un incumplimiento de obligaciones con respecto a los titulares de la prestación, art. 12.1 a, f, j o 12.2.b) [Decreto 147/2010 regulador de la RGI](#), pero no el incumplimiento

del requisito de residencia efectiva. Lanbide ha aceptado el criterio que le hemos trasladado.

Lanbide también ha acordado el archivo de la solicitud de prestaciones de RGI y PCV por no presentar la documentación requerida. Se trata de documentación relativa a las relaciones familiares o a las certificaciones de bienes de sus países de origen. Las personas extranjeras tienen dificultades para aportar dicha documentación al tener que ser expedida por sus Estados de origen. Con relación a las certificaciones de bienes de los países de origen, sus administraciones tienen normas de funcionamiento diferentes y no reconocen, en general, los mismos derechos que nuestra Administración, que responde a las garantías de un Estado Democrático de Derecho. Además hay países cuya inestabilidad política impide la expedición de determinados documentos. Por ello Lanbide reconoce excepciones a la aportación de dicha documentación con relación a algunos Estados, y a personas que tienen reconocida la condición de refugiados. Esta exigencia plantea numerosas dudas, por la autenticidad de la documentación y la veracidad de los datos, por la falta de solidez de la presunción de que se dispongan de recursos económicos en el país de origen, o con respecto al principio de igualdad. En este sentido, las personas extranjeras deben presentar documentos que acreditan la carencia de bienes por parte de la Administración pública vasca y por parte de la Administración de su país de origen, en cambio a las personas autóctonas se les exige la acreditación de carencia de bienes únicamente mediante certificaciones de la Administración pública vasca, aunque nada impediría con esa misma lógica que dispusieran de bienes en otro Estado (por ejemplo en Francia).

Por último hacemos mención a la [Resolución del Ararteko de 12 de agosto de 2014](#), por la que se concluye la intervención del Ararteko con relación a las quejas presentadas por el cambio en la manera de gestionar la prestación de alimentación mediante la tarjeta municipal ciudadana que concede el [Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#).

La gestión de esta prestación ha sido objeto de diversas modificaciones en los últimos años que han mermado la autonomía de las personas beneficiarias, y que ha afectado especialmente a los jóvenes extranjeros no acompañados.

Las personas beneficiarias deben destinar el dinero de la prestación a la compra de alimentos. Para asegurarse de que la prestación tiene ese destino les han facilitado una tarjeta que contiene un crédito por la cantidad mensual concedida.

La prestación que es objeto del presente análisis es la de alimentación que se concede a personas que no pueden acudir al comedor social porque la asistencia al mismo es incompatible con la realización de otras actividades previstas en el plan de atención personalizada que determina su itinerario de inserción socio-laboral. También puede ser con-

cedida a las personas o familias para las que no se considera adecuada la prestación de comedor social por razones sociales o culturales.

El Ararteko considera que la manera en la que se está gestionando la prestación de alimentación en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz mediante la tarjeta municipal ciudadana no casa debidamente con el marco normativo en materia de Servicios Sociales, ni con el modelo de atención vigente en los Servicios Sociales, ni con la finalidad prevista por la normativa de Servicios Sociales para las prestaciones económicas, ni tampoco con algunos de los derechos reconocidos a las personas usuarias, como es el derecho a la autonomía y a la participación.

La [Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales](#), ha reconocido el derecho subjetivo a los servicios sociales y consolida un enfoque comunitario de la atención dirigido a la autonomía de la persona.

Concluíamos que la manera en la que se acuerda la concesión de la prestación y su gestión mediante la tarjeta municipal ciudadana entra dentro de la autonomía organizativa del Ayuntamiento, pero que no se adecuaba al modelo de atención que se ha ido construyendo en Euskadi y que contempla la Ley de Servicios Sociales. Tampoco se conciliaba con la política social que ha desarrollado el [Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#) desde hace más de cuarenta años.

2.3. Quejas recibidas que tienen como contenido el estatuto jurídico de las personas extranjeras

Remitimos estas quejas al Defensor del Pueblo por ser la institución competente. Muchas de ellas afectan a la denegación de nacionalidad por falta de acreditación de buena conducta cívica o por no justificar suficientemente el grado de integración en la sociedad española, así como al retraso en la tramitación. Sobre esta última cuestión, el Defensor del Pueblo ha trasladado numerosas recomendaciones en sus diferentes informes anuales a las Cortes Generales. El Ministerio de Justicia suscribió una encomienda de gestión con el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España, lo que ha agilizado la resolución de los expedientes. La demora que se ha detectado este año ha sido en el trámite de la Jura sobre el que el Ministerio de Justicia ha señalado que se está intentando dar una solución.

Por último, también hemos recibido consultas sobre la situación administrativa de las personas extranjeras, la reagrupación familiar o los requisitos para la entrada en España.

3. Contexto normativo y social

En este apartado recogemos algunas decisiones políticas y normativas adoptadas en nuestro ámbito más cercano que han afectado a las personas extranjeras cuya situación es más vulnerable, siendo conscientes de que no se recogen todas las situaciones desfavorables.

3.1. Centros de internamiento

Este año se ha aprobado el [reglamento de funcionamiento y régimen interior de los centros de internamiento de extranjeros](#).

Asimismo, el Ministerio de Interior ha acordado la [Circular 6/2014 sobre criterios para solicitar el ingreso de ciudadanos extranjeros en los centros de internamiento](#).

3.2. Actuaciones de lucha contra la discriminación y con respecto a conductas de índole racista

Otra novedad importante es la ratificación del [Protocolo adicional al Convenio sobre la ciberdelincuencia relativo a la penalización de actos de índole racista y xenófoba cometidos por medio de sistemas informáticos](#).

En esta materia hay que mencionar que se han puesto en marcha fiscalías especializadas, se ha creado un registro relativo a los delitos de odio por parte del Ministerio de Interior y se ha constituido el Consejo de Víctimas de Delitos de Odio y discriminación. También es de destacar el [proyecto de reforma la Ley Orgánica 10/1995](#), de 20 de septiembre de 2013 que incrementa el número de conductas punibles y las condenas de estos delitos.

En Euskadi mencionamos la creación de la RED ERA BEREAN que tiene como fin luchar contra la discriminación por origen racial, étnico o nacional, y por orientación e identidad sexual e identidad de género. Se trata de una iniciativa impulsada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno vasco con la colaboración de diversas organizaciones sociales que trabajan en esos ámbitos. La Red pondrá al servicio de las personas mecanismos y herramientas de información y asesoramiento para hacer valer sus derechos y promoverán políticas públicas en materia de igualdad de trato y no discriminación.

3.3. Derecho al asilo

Este año impulsado por [CEAR Euskadi](#) se llevó a cabo una misión de observación de Derechos Humanos para recabar

información sobre la situación de las personas inmigrantes en la ciudad autónoma de Melilla que dio lugar a un informe “[El camino sin fin. Huellas de mujeres en la frontera Sur](#)” que CEAR Euskadi presentó en el mes de octubre en la Comisión de Derechos Humanos del Parlamento Vasco.

El informe se refiere a las personas que llegan a Melilla como “potenciales personas refugiadas” que no tienen posibilidad de solicitar asilo y se centra en la situación de las mujeres denunciando que la mayoría padecen abusos sexuales durante su tránsito migratorio y son víctimas de la trata para ser prostituidas en Europa. También llama la atención sobre las condiciones de hacinamiento en las que viven las personas acogidas en el Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes de Melilla.

3.4. Convivencia e integración

Como novedad este año se ha incorporado al debate público en Euskadi posiciones populistas xenófobas que han puesto la atención en las políticas públicas que afectan a las personas extranjeras.

También han sido protagonistas las declaraciones institucionales que han puesto en valor la diversidad y la convivencia, tanto por parte del Gobierno vasco como por parte de ayuntamientos. En algunas, además, se ha llamado a reflexionar sobre la necesidad de un cambio en las políticas de gestión de fronteras. Se han seguido ejecutando diversas estrategias para favorecer la interculturalidad y la integración y la defensa de derechos de las personas extranjeras, tanto a nivel autonómico como local.

Se han seguido desarrollando diferentes programas que favorece la convivencia y sensibilizan a la población sobre la realidad de la convivencia, como son el programa *bizi lagunak* que busca reunir a personas y familias vascas con extranjeras en torno a una mesa donde celebran una comida o el programa antirumores que extiende herramientas para acallar los falsos estereotipos, que a veces se lanzan gratuitamente contra los inmigrantes, la contratación de personal de integración comunitaria y de inmigración en el ámbito local, proyectos de intervención comunitaria intercultural, programas impulsados por el Consejo de Europa como son el “[Intercultural Cities](#)” o el [proyecto Deli](#), proyectos europeos que orientan y asesoran, proveyendo de herramientas que faciliten la incorporación de la perspectiva intercultural en las políticas locales y con relación a los agentes privados y públicos para favorecer la integración, el emprendizaje y la generación de actividad económica, iniciativas que ponen en valor la diversidad, favorecen la convivencia y el conocimiento entre personas de diferentes culturas.

3.5. Derecho a la salud

Este año tanto el Consejo de Europa como las Naciones Unidas se han mostrado en contra de la restricción de la atención sanitaria a las personas inmigrantes en situación administrativa irregular impulsada por el gobierno español. Han señalado, además de por razones humanitarias, la restricción implica un sobrecoste para los servicios de urgencia, un retraso en el diagnóstico y un agravamiento de las patologías y perjudica a la salud pública por implicar un retroceso en los programas de prevención, vigilancia y control de enfermedades. También se ha denunciado casos de desatención incluso en aquellos supuestos en los que se reconoce el derecho a la atención, facturación indebida, entre otros.

El Tribunal Constitucional ha vuelto a señalar (como ya lo hizo con relación a la Comunidad Autónoma del País Vasco), la importancia singular en el marco constitucional del derecho a la salud, a la integridad física y a la conveniencia de evitar riesgos para la salud del conjunto de la sociedad, lo que “no puede ser desvirtuado por un eventual ahorro económico que no ha podido ser concretado”.

Se ha pronunciado en el [Auto](#) que levanta la suspensión a la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, por la que se reconoce a las personas residentes en Navarra el derecho de acceso a la asistencia sanitaria gratuita del sistema público sanitario de Navarra, que fue recurrida por el Gobierno español, nº de asunto: 7089-2013.

Por último, la Fiscalía Superior del País Vasco ha detectado al menos dos casos de ablación en la CAV en el año 2013 lo que ha hecho que se activen protocolos y se pongan en marcha otras iniciativas por parte de Emakunde y del departamento de Sanidad (guías de actuación, formación de profesionales que están en contacto con inmigrantes de países como Mali, Guinea, Nigeria o Mauritania...), para el abordaje de situaciones de riesgo e intervención en los casos ya consumados.

3.6. Sentencias destacables

El **Tribunal Superior de Justicia del País Vasco** ha dictado la [Sentencia 748/2013, de 17 de noviembre de 2014](#), en la que estima el recurso interpuesto por el Consejo Evangélico del País Vasco y la Federación de Entidades religiosas evangélicas de España y declara nulo el acuerdo del pleno del Ayuntamiento de Bilbao, de 25 de septiembre de 2013, que aprobó definitivamente la modificación puntual del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) que introducía normas de ordenación para la implantación de centros de culto.

El Tribunal examina, en primer lugar, el déficit vinculado a la exigencia plasmada en el art. 108 de la Ley 2/2006 de Suelo y Urbanismo, sobre el programa de participación ciudadana,

así como en el art. 8.1 que recoge entre los principios de la ordenación urbanística la participación en todas sus formas de las personas físicas o jurídicas. Ello afecta tanto a la formulación, modificación o revisión de cualquier figura de planeamiento de ordenación estructural, como es el PGOU. En consecuencia, la modificación del Plan General que incide en la ordenación estructural también exige cumplir el art. 108 de la Ley de Suelo y Urbanismo. La sentencia también hace referencia al recurso 745/2013, interpuesto por la Comisión Islámica de España, contra la misma modificación del Plan General de Ordenación Urbana, en el que recayó la [sentencia 365/2014 de 27 de junio](#), y que fue desestimatoria.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Actuaciones de oficio

Como hemos señalado anteriormente iniciamos una [actuación de oficio](#) con relación a algunas intervenciones del Ararteko respecto al [Ayuntamiento de Sestao](#) en los últimos años que afectaban a la inscripción en el padrón, a la regeneración urbanística y a cuestiones de seguridad ciudadana.

El Ararteko ha finalizado dicha actuación de oficio dictando una [resolución](#) por la que se concluye la actuación de oficio relativa a las actuaciones del Ayuntamiento de Sestao en materia de gestión del padrón municipal, del proceso de regeneración y sobre algunas cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana.

En la misma volvemos a insistir respecto al **régimen legal que rige la inscripción en el padrón** municipal. Se trata de un registro administrativo del que es responsable el Ayuntamiento y que tiene por finalidad la inscripción de todas las personas que residen realmente en el municipio. Los mecanismos que tienen los ayuntamientos para intervenir en esta cuestión únicamente pueden ir dirigidos a lograr que ese registro refleje la relación de vecinos y vecinas que efectivamente viven en un municipio determinado. La tramitación debe cumplir el procedimiento legal y la resolución deberá necesariamente exponer los fundamentos de derecho en los que motive, en su caso, la denegación, que necesariamente deberá producirse por escrito y comunicársela en debida forma a la persona interesada.

Con respecto al **proceso de regeneración de Sestao** señalamos que las recomendaciones que contenía la [Resolución del Ararteko de 6 de noviembre de 2006](#) se mantienen vigentes.

Alertamos de que las necesidades que presenta Sestao afectan a diferentes ámbitos, además del urbanístico y de acceso a la vivienda, hay una parte de población importante en situación de desventaja social (por diferentes motivos, entre ellos por ser parados de larga duración o por pertenecer a minorías étnicas con dificultades para acceder al empleo) que requiere de políticas sociales inclusivas. A pesar de las mejoras valoramos que las actuaciones realizadas son insuficientes para hacer frente a la situación social, urbanística y económica de Sestao por lo que se hace preciso retomar el pacto interinstitucional para proponer políticas públicas con la correspondiente dotación económica que incidan en la transformación social y económica de Sestao e incorporar la participación de todos los agentes públicos y privados implicados en el desarrollo social, laboral y económico de la Margen Izquierda del Nervión.

Así mismo, deducíamos de la información facilitada que no se había dotado a la Policía Local de los mecanismos preventivos a que aludimos en el apartado VI de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#), sobre *“El sistema de garantías en las actuaciones y prácticas policiales”*.

Por último, reiterábamos nuestra posición contraria a los discursos públicos que vinculan la inmigración en general con la delincuencia, la falta de seguridad ciudadana y la degradación de la convivencia, y señalábamos la necesidad de dar una respuesta planificada y coordinada a los problemas de seguridad ciudadana que puedan plantearse en el municipio.

4.2. Reuniones

Este año nos hemos reunido con varios técnicos de inmigración de distintos ayuntamientos. Nos han informado de las actuaciones que llevan a cabo en sus municipios en la acogida a las personas extranjeras y en facilitar su integración y las relaciones con la población autóctona. Algunos ayuntamientos forman parte de programas interculturales junto a otros municipios de Europa. Así el ayuntamiento de Getxo participa en el programa impulsado por el Consejo de Europa, [Red de Ciudades Interculturales \(RECI\)](#), un programa impulsado por el **Consejo de Europa** con el objetivo de crear una red de ciudades comprometidas por la interculturalidad. También participan los Ayuntamientos de [Bilbao](#) y [Donostia-San Sebastián](#).

El [Ayuntamiento de Getxo](#) ha impulsado el [proyecto DELI](#) que también es una iniciativa del Consejo de Europa que ha desarrollado un marco para la gestión de la diversidad basado en el concepto de ventaja de diversidad, en el que entiende la diversidad como fuente de desarrollo social, económico y cultural y facilita herramientas para incorporar dicha ventaja en las políticas públicas, en las contrataciones y demás actuaciones de los agentes públicos y privados, en

los estándares de gestión de calidad o en políticas locales de apoyo a las PYMES propiedad de personas migradas, así como para fomentar el emprendizaje inmigrante.

Igualmente, hemos mantenido este año reuniones con el servicio **Biltzen**, Servicio vasco de integración y convivencia intercultural del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno vasco, quien nos ha informado de la puesta en marcha de la red ERA BEREAN, anteriormente mencionada, que va a trabajar en la lucha contra la discriminación y la promoción de la igualdad de trato.

Con relación a las organizaciones sociales hemos mantenido reuniones con CEAR con relación al programa relativo a jóvenes inmigrantes, plataforma HEMEN. Nos ha trasladado las dificultades que tienen los jóvenes inmigrantes para acceder y mantener la autorización de residencia, y disponer de recursos económicos para tener una vida digna, por las dificultades para la inscripción en el padrón, de disponer de un alojamiento o acceder a la tarjeta sanitaria. También nos hemos reunido con Médicos del Mundo que nos ha trasladado las dificultades para acceder a la asistencia sanitaria que siguen teniendo algunas personas.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. El impacto de la crisis financiera y económica ha sido muy duro en muchos hogares, pero aún lo ha sido más en los hogares de inmigrantes que tienen más miembros en paro o bien no reciben ningún tipo de ingreso. Los estudios concluyen que **las personas inmigrantes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad en proporción con las familias autóctonas**, sobre todo en los casos de familias monoparentales. Destacan como elemento emergente sumamente preocupante la pobreza infantil de los menores extranjeros.

Para hacer frente a esta situación son necesarias políticas públicas de empleo **sin exclusiones** que alcancen a todas las personas que viven entre nosotros y que se encuentran en situación de riesgo de exclusión social. El empleo regular es el que permite hacer aportaciones a los sistemas fiscales y mantener un sistema de protección social. Las dificultades administrativas de las personas extranjeras que viven entre nosotros para acceder a un empleo promueven su exclusión social, y se impide su aportación fiscal. Sería importante analizar y reflexionar sobre las pérdidas que implica la presencia de personas extranjeras en situación administrativa irregular, tanto a nivel fiscal, laboral, como ético y social por la privación de derechos, los procesos de exclusión, de desanexión social frente a las ventajas que

conlleva contar con su participación fiscal, laboral, social o, cultural.

La crisis también ha hecho extender la opinión de que cuando los recursos son escasos se debe priorizar las prestaciones y servicios públicos dirigidos exclusivamente a las personas autóctonas frente a las extranjeras, es decir, se cuestiona el valor universal de los derechos sociales. En opinión de esta institución **los derechos sociales no pueden hacer ninguna diferencia según el origen nacional** porque iría en contra de su naturaleza y dejarían de cumplir una de sus finalidades principales, que es la de promover la inclusión social de todas las personas y garantizarles una vida digna.

Un sistema de protección social previene la exclusión social, dignifica la vida de las personas más desfavorecidas, evita la pobreza infantil y dinamiza la economía de nuestras ciudades al tener un efecto directo en el producto interior bruto. La política de garantía de ingresos influye en el nivel de bienestar social ya que tiene un efecto tanto en las personas que no encuentran empleo como en la situación de las personas que tienen empleos o prestaciones de muy baja remuneración, y en la mejora de las pensiones. **Las sociedades que son menos desiguales son las que generan más riqueza para sus miembros.**

En este sentido insistimos en que las políticas sociales deben basarse en **la consideración de la situación de vulnerabilidad y dificultad o necesidad social con independencia de otros factores como es el origen de las personas y la situación administrativa**. Las personas inmigrantes han venido a trabajar, pero puede que se encuentren en una situación de dificultad social por falta de empleo o por problemas de salud, entre otros.

Un dato importante es que este año de nuevo ha habido un descenso de la población inmigrante que vive en nuestra Comunidad lo que puede ser un indicador de que no haya empleo para la población inmigrante, factor determinante y crucial para los desplazamientos de población y que cuestiona el denominado efecto llamada de las políticas sociales de tinte universal.

Se trata de personas que viven “de facto” entre nosotros. Si acreditan la residencia en España durante tres años, junto a otros requisitos, como es la posibilidad de trabajar, según la legislación de extranjería, van a poder regularizar su situación, como es el caso de la mayoría de las personas inmigrantes que han entrado en España de manera irregular. Limitarles el ejercicio de derechos sin asegurar, (lo que es imposible por otro lado), que dicho trato vaya a empujarles a que se vayan por iniciativa propia a otro lugar o que se inicie por la Administración General del Estado un procedimiento de expulsión (y que se ejecute dicha expul-

sión) les lleva a situaciones y procesos de exclusión que podrían no producirse.

5.2. La complejidad de los movimientos de población y de la diversidad cultural no puede ser reducida a opiniones que promueven creencias **con intereses lejanos a la cohesión social, a la lucha contra la discriminación o a los derechos humanos universales**. Se trata de un fenómeno en el que interviene los grandes desafíos del siglo XXI, la globalización, los movimientos financieros, la exclusión de países enteros respecto a la economía mundial, las grandes redes criminales, el cambio climático... y que afecta a los beneficios empresariales, a las aspiraciones de las personas, a las identidades, entre otros. Un acercamiento honesto a tanta complejidad exige reconocer con humildad que no hay ninguna fórmula simple que dé con “la solución” ante tantos conflictos de intereses y colisión de derechos.

En consecuencia, se necesitan actuaciones públicas que promuevan la transparencia, investigaciones rigurosas sobre los distintos hechos sociales involucrados, organizaciones que actúen con independencia en defensa de los derechos humanos y **periodismo comprometido** que contraste hechos (entre otros). **El debate serio, riguroso, implicado con los derechos humanos y con la eliminación de las desigualdades sociales debe ganar espacio a opiniones no inclusivas que generan alarma social.**

5.3. Sigue habiendo una confusión y desconocimiento sobre los derechos que corresponden a las personas extranjeras en situación administrativa irregular. El hecho de no disponer de una autorización administrativa para residir no significa que no se ostente ningún derecho en la Europa de las libertades. Todas las personas que residen en el Estado, con independencia de su origen, **son titulares de los derechos fundamentales**. La normativa es muy clara con relación a la imposibilidad de trabajar si no se dispone de autorización administrativa, pero siguen siendo titulares de derechos con independencia de su situación administrativa, como el de la tutela judicial efectiva, la inviolabilidad del domicilio o el derecho a la libertad. Además, las personas extranjeras **tienen derecho a la inscripción en el padrón** y a determinados derechos sociales. Las limitaciones a estos derechos son muy graves porque **vulneran el ordenamiento jurídico**. También tienen derecho a la dignidad, lo que permite que se cuestionen muchas de las decisiones que les afectan en materia de restricción de prestaciones y servicios públicos, como la relativa a la limitación de la atención sanitaria. En este sentido se debe hacer aún un mayor esfuerzo por el Gobierno vasco (de reconocimiento de derechos, de coordinación, de información...) para que ninguna persona se quede sin atención sanitaria.

5.4. Es fundamental que **las actuaciones y las declaraciones de los responsables políticos se ajusten escru-**

pulosamente a los parámetros determinados por los principios que sustentan el Estado Democrático y Social de Derecho. Nos referimos, concretamente al principio de legalidad (artículos 9.1 y 103.1 de la Constitución), al imperio de los derechos fundamentales (artículo 10 y Título I de la Constitución), a la protección de las minorías (artículo 27 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos), a los derechos a la igualdad y la no discriminación (artículos 9.2 y 14 de la Constitución, artículo 14 del Convenio Europeo de Derechos Humanos y artículos 2.1 y 26 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos), y a la promoción y defensa de los valores democráticos. La defensa de estos valores previene comportamientos que puedan incurrir **en prácticas racistas, xenófobas o estigmatizadoras hacia determinados colectivos** que impliquen un trato desigual, un acoso o una persecución por motivos ajenos a la conducta individual de sus miembros.

5.5. La **interculturalidad** se basa en la apuesta por la igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades sociales respecto a todas las personas; en el **reconocimiento del valor de la diversidad** tanto desde la perspectiva humana, social, cultural como económica, en la construcción de un **discurso en positivo** de la inmigración y la diversidad y, sobretudo, en el fomento de la interacción social positiva entre el conjunto de la población, luchando contra la discriminación y la exclusión de personas y colectivos. Iniciativas como la red era berean o la red antirumores, los programas de integración e interculturales de ámbito local, los programas impulsados en colaboración con el Consejo de Europa (intercultural cities, deli) o el pacto social por la inmigración y la convivencia en Euskadi son muy positivos porque tienen este cometido. Así mismo, el apoyo a las organizaciones sociales que trabajan en la defensa de los derechos de las personas inmigrantes y en la convivencia, la interrelación y la lucha contra la discriminación es fundamental para construir una sociedad cohesionada y tolerante hacia la diversidad y que promueve la igualdad de todas las personas.

5.6. Por último, dado el impacto en los derechos humanos es necesario mencionar la situación de su **frontera sur**. Este año se han multiplicado las denuncias relativas a las actuaciones policiales en las fronteras de Ceuta y Melilla que impide la entrada a personas inmigrantes. Se ha criticado la instalación de concertinas, el uso de material antidisturbios y determinadas actuaciones que ponen en peligro la vida e integridad física de las personas que intentan acceder a territorio español saltando las vallas o accediendo por mar, así como las devoluciones sin tramitarse un procedimiento individualizado administrativo. Este tipo de actuaciones impiden el acceso de las personas extranjeras al territorio para buscar protección internacional lo que puede llevar a incumplir obligaciones internacionales con relación al derecho al asilo, la obligación de non-refoulement (no devolución), la prohibición de expulsiones colectivas o el derecho a un procedimiento

garantista y a un recurso efectivo. La opción por dar cobertura legal a ese tipo de actuaciones en vez de reflexionar y recapacitar sobre el drama humano que trasluce no se concilia con la tradición humanista europea ni con el reconocimiento de los derechos humanos universales. **La credibilidad de Europa como civilización promotora de valores como son la**

justicia, la democracia, la racionalidad, la tolerancia, o la libertad debería llevar a otro tipo de respuestas que eviten que Europa sea el destino más peligroso para la migración irregular como ha señalado este año la Organización Internacional de Migraciones.

CAPÍTULO III

9

LESBIANAS, GAYS, BISEXUALES Y PERSONAS TRANSGÉNERO Y TRANSEXUALES

Antecedentes



Las personas de orientación homosexual (lesbianas y gays) y de identidad transexual o transgénero, así como las personas de identidad bisexual e intersexuales, han sido secularmente víctimas de discriminación, estigmatización y exclusión, incluso de persecución y encarcelamiento (durante el franquismo, en la Historia reciente). En el pensamiento profundo de la sociedad persisten aún restos de aquella atrocidad. Es constatable la existencia de fobia y de rechazo (lo que comúnmente entendemos como homofobia) contra las personas lgbt (acrónimo que se refiere a lesbianas, gays, bisexuales y transexuales), y, en todo caso, pese a los enormes avances que se han producido en la última década, todavía no se dan, con plenitud, las condiciones precisas para que estas personas puedan vivir con normalidad, con libertad y con igualdad su identidad sexo-afectiva o su identidad de género. **El informe sobre valores publicado por el Ararteko en 2009** es una buena muestra de cuanto decimos: hay ideas y actitudes homófobas muy arraigadas en un porcentaje significativo de los niños, niñas y adolescentes vascos.

Este estado de cosas supone una flagrante vulneración de los derechos fundamentales más básicos de las personas lgbt (el derecho a la dignidad, a la libertad, a la integridad física y moral, a la igualdad real y efectiva, y al libre desarrollo de la personalidad, por citar los más importantes). E implica que los poderes públicos (por mor de la aplicación, entre otras disposiciones, de lo prescrito por el artículo 9.2 de la [Constitución española](#)) tienen el deber de crear políticas públicas, recursos, protocolos, dispositivos y servicios que protejan los derechos fundamentales de estas personas, que trabajen en pro de la diversidad afectivo-sexual y que luchan contra la homofobia.

El Ararteko, alto comisionado del Parlamento Vasco para la defensa de los derechos recogidos en el ordenamiento jurídico, ha de resolver sobre las quejas que la ciudadanía presenta en esta institución pero, asimismo, ha de disponer de información sobre el estado real del ejercicio de los derechos por parte de la ciudadanía y ha de realizar pro-

puestas y recomendaciones para crear y mejorar políticas públicas con el fin de defender y proteger adecuadamente esos derechos.

Un sector de la población particularmente vulnerable es el compuesto por las personas menores de edad. Los niños, niñas y adolescentes de orientación homosexual o bisexual así como aquellos que tienen una identidad transexual o transgénero se caracterizan, por todo lo anteriormente descrito, por tener una vulnerabilidad extremadamente alta. Esta situación nos interpela y nos exige, a quienes tenemos la encomienda de velar por la salvaguarda de los derechos, trabajar con ahínco y eficacia en este ámbito.

El Ararteko tuvo la oportunidad de formar parte de un proyecto europeo, denominado [Rainbow](#), que se desarrolló durante los años 2011 y 2012. El resultado principal de ese trabajo fue la elaboración de un DVD, que contiene [9 materiales audiovisuales con sus correspondientes guías didácticas](#), con el fin de trabajar en materia de diversidad afectivo-sexual y de lucha contra la homofobia y el bullying o acoso homofóbico en la escuela.

El resultado de ese trabajo fue muy positivamente valorado por la comunidad escolar y por la Administración educativa de Euskadi, así como por los responsables de la Comisión Europea. Tanto es así que se gestó un segundo proyecto, denominado [Rainbow Has](#), que mereció la aprobación y apoyo de la Comisión Europea. Este proyecto, que se ha desarrollado durante los años 2013 y 2014, ha sido coordinado por el Ararteko.

Dada la importancia del proyecto, en el informe anual de 2014 se expondrá en esta área, de manera monográfica, el contenido básico de este proyecto. La publicación resultante del trabajo realizado verá la luz a finales de enero de 2015.

Hay que señalar que durante este año no se ha registrado ninguna queja que haya sido tramitada en esta área.

Seguidamente se expondrán los siguientes contenidos, relacionados todos ellos con el referido proyecto Rainbow Has: a) el resumen de dicho proyecto, b) las conclusiones del seminario de trabajo que se hizo en Bilbao, en el marco de este proyecto (el Ararteko coordinó, asimismo, otros tres seminarios, que tuvieron lugar en Barcelona, en Madrid y en Sofía), c) información sobre el seminario internacional y de la conferencia final del proyecto, que se celebraron en Bruselas, d) las conclusiones extraídas de ambos eventos, que formarán parte de un capítulo de la publicación que recogerá los resultados del proyecto Rainbow Has.

1. Resumen del proyecto europeo Rainbow Has (2013-2014), coordinado por el Ararteko

En el marco del programa de acción comunitaria denominado “Derechos fundamentales y ciudadanía”, promovido por la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea, ha sido seleccionado para su financiación el proyecto coordinado por la institución del Ararteko, denominado **RAINBOW HAS**, acrónimo compuesto por la siglas en inglés de: **Rights through Alliances: Innovating and Networking BOth Within Homes and Schools** (Derechos a través de Alianzas: Innovando y Creando Redes en Casa y en la Escuela, número de referencia oficial del proyecto: **JUST/2012/FRAC/AG/2652**).

Este proyecto, ha sido coordinado por la institución del Ararteko y han participado en él 13 entidades de 8 países europeos diferentes (Alemania, Bélgica, Bulgaria, España –Cataluña y Euskadi–, Holanda, Italia, Polonia y Reino Unido). El proyecto ha tenido como objetivo principal incidir en **el análisis y la mejora de la situación de los derechos de la infancia y adolescencia a la diversidad sexual (diversidad respecto a la orientación sexual y a la identidad de género), en el ámbito educativo en sentido amplio**, es decir, **dirigiéndose tanto a las instituciones educativas y al profesorado, como a las asociaciones de familias de toda índole**, con objeto de lograr una educación abierta a la diversidad sexual desde la infancia, que sea capaz de **prevenir y combatir cualquier forma de discriminación o acoso por razón de la orientación sexual o la identidad de género**, lo que denominamos actitudes homófobas o tránsfobas.

Para la implementación de este proyecto, las entidades participantes (universidades: Middlesex University (Reino Unido) y Akademia Pedagogiki Specjalnej Marii Grzegorzewskiej (Polonia), equipos de investigación sociológica y pedagógica: Synergia (Italia), ECIP (Bulgaria) y Farapi (Euskadi), ayuntamientos (Amsterdam y Milán), una asociación dedicada a la promoción de la educación infantil y al cine: Jekino Educatie (Bélgica), asociaciones en favor de los derechos LGTB: (LSVD, Alemania, COC, Holanda y CIG, Italia) y asociaciones de familias homoparentales (FLG, Cataluña y ELFA, Europa), coordinadas todas ellas por la institución del Ararteko (Defensoría del Pueblo del País Vasco), han trabajado conjuntamente, durante dos años, siguiendo las siguientes **líneas de trabajo** (denominadas en inglés *Workstream*, **WS1**, **WS2**, **WS3**, **WS4** y **WS5**):

1. Investigación sobre los distintos discursos existentes en las familias europeas en torno a esta cuestión y análisis de las mejores prácticas europeas en materia de servicios antidiscriminatorios o de apoyo directo a las personas y menores LGTB (WS1).
2. Organización de seminarios nacionales e internacionales con presencia de agentes públicos y privados: instituciones educativas y asociaciones de familias, profesorado, así como de asociaciones LGTB o de otra índole con directa implicación en el ámbito educativo (WS2).
3. Realización de talleres de formación y sensibilización con profesorado y asociaciones de familias, o de padres y madres de alumnos/as (WS3).
4. Creación de redes de ámbito europeo a partir de estructuras asociativas ya existentes, con objeto de sentar estrategias de influencia mediante la elaboración de una agenda u hoja de ruta para incidir en la concienciación de agentes con responsabilidad en el ámbito educativo (personal político, educativo, medios de comunicación, etc.) (WS4).
5. Difusión de los resultados del proyecto entre la totalidad de agentes con posible implicación en su posterior aplicación (WS5).

Además ha habido una línea de trabajo constante (o de base) a lo largo de los dos años de duración del proyecto, denominada **línea de trabajo 0 (WS0- Management and Coordination)**, que es la relativa a la **coordinación, y gestión administrativa y financiera del proyecto**, que ha sido también liderada por la entidad coordinadora, el Ararteko.

Los **principales resultados** que se pretenden obtener al finalizar este proyecto, de acuerdo con las líneas de trabajo mencionadas, son los siguientes:

- Informes de distintos países sobre los resultados de investigación de los discursos dominantes en las familias sobre el tema, así como sobre mejores prácticas, incluyendo un mapa europeo de recursos existentes en este concreto ámbito.
- Informe sobre datos relativos a experiencias de asociaciones de familias homoparentales, familias con menores LGTB, y otras asociaciones de familias que han trabajado, están trabajando o pretenden trabajar sobre la cuestión de los derechos LGTB en el ámbito educativo, en cada país.
- Creación de una red europea que una a asociaciones de familias homoparentales, asociaciones de familias con menores LGTB y otras asociaciones de familias, dispuestas a adherirse a una agenda sobre estrategias de influencia en este tema para el futuro (una vez finalizado el proyecto).

- Elaboración de una herramienta formativa, con recomendaciones concretas para adultos (profesorado, padres y madres, así como personal técnico de administraciones públicas), que quieran trabajar en la defensa del derecho a la diversidad sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Diseño de acciones destinadas a la concienciación e influencia (lobbying), en colaboración con distintas asociaciones de familias.

2. Seminario de trabajo realizado en Bilbao el 27 de marzo de 2014

Las principales ideas surgidas en el espacio de análisis, interacción y construcción fueron las siguientes:

- La diversidad existe, es un derecho, una riqueza y un privilegio. Tenemos que defenderla y reivindicarla. Tenemos que darle voz e impulsar su visibilización y presencia social. Para esto, hay que trabajar agendas diversas de diversidad: agenda política, educativa, sindical. Y toca no palabras y retórica, sino propuestas, soluciones y respuestas concretas, articuladas colectivamente, con impulso y liderazgo.
- Tolerancia 0 a las agresiones contra la diversidad. Tolerancia 0 con el no respetuoso. Hay que construir espacios de seguridad: en la escuela, en los barrios, en las ciudades... Espacios de confianza y de diálogo, bien fabricados y contruidos.
- Las personas adultas frente a los niños y niñas: **escuchar la emoción** del niño/niña y **trabajar con el contexto**.
 - A. La emoción (el malestar, el dolor, el sentimiento de incompreensión, de soledad, de desorientación...) es real, pero a veces cuesta identificarla desde la perspectiva adulta y entrar en el mundo emocional del niño/niña. El niño/niña tiene un malestar, que no un problema. El origen del malestar está fuera de él, en el contexto (que no es permeable a "lo distinto", a lo "no normativo").
 - B. Acceso a este mundo emocional: con empatía y respeto (que cuente cuando y como quiera...). Pero atentos al significado de los **silencios**: puede ser respeto (a los ritmos, a los momentos), pero también **negación**. No hay que olvidar que la generación del diálogo es responsabilidad de las personas adultas.
 - C. Para lo que se necesita generar espacios "de confianza", espacios "seguros" para la expresión de la emoción y el diálogo sobre lo que está sucediendo, lo nor-

mativo, lo permitido, la diversidad, etc. Espacios en el contexto familiar, en el escolar, en el comunitario.

- Las **familias**: carencia de información y formación afectivo-sexual.
 - D. Todas las familias, independientemente de su morfología y configuración, aportan seguridad y protección.
 - E. La familia tradicional, entendida como la compuesta por pareja heterosexual con hijos/hijas, tiene que hacer un mayor esfuerzo para integrar la diversidad de modelos familiares, que no se hacen presentes en la vida cotidiana de su familia.
 - F. Las personas que no han vivido de cerca la diversidad afectivo-sexual necesitan que se les presenten estas situaciones, necesitan "verlas".
 - G. ¿Cómo abordar la carencia de información y formación?
 - i. Más visibilización para más sensibilización. Contribución de los medios de comunicación (EITB) con campañas generalistas, sobre igualdad de trato, diversidad afectivo-sexual, etc. Contribución de la escuela con un curriculum que hable de familias y familias diversas. Voz a las familias diversas, hacerlas visibles, presencia social.
 - ii. Más formación a las familias, sí desde lo cognitivo, pero, reconocido el relativo impacto de los mensajes desde esta esfera, conectando desde la emoción, profundizando en lo emocional.
- ¿Cómo educar fuera de las presiones que socializan desde la uniformidad y los **estereotipos**? ¿Cómo neutralizarlas?
 - H. No olvidar la influencia de todos los agentes de socialización: familia, escuela, amigos/amigas, medios de comunicación y, especialmente en el caso de niños, niñas y adolescentes, la gran potencia (que juega, en un alto porcentaje, en sentido negativo) de la industria del cine y la televisión.
 - I. No somos totalmente conscientes de cómo transmitimos roles de género. Quizás una buena posición de partida es reconocernos educados en la homofobia para, desde aquí, iniciar el camino de abrirnos a la diversidad.
 - J. Dificultades con el lenguaje: ¿cómo visibilizar la realidad de la diversidad afectivo-sexual con un lenguaje positivo y "natural"?
 - K. Valor pedagógico de la ley: el reconocimiento legal de la diversidad afectivo-sexual como instrumento

adecuado para empoderar a las personas (también niños, niñas y adolescentes) en derechos.

- L. Comenzar a trabajar cuanto antes mejor, antes de que exista un “problema”, desde todos los contextos (familia, escuela, comunidad) y todas las esferas (emocional y cognitivo), aunque determinados contextos favorezcan más el trabajo desde una esfera u otra. Crear “hábitat” de diversidad en todos los contextos, fortaleciendo todos los elementos que la sostienen.
- En el **contexto escolar** (profundizando en la línea de trabajo ya iniciada)...

M. Una cuestión de **prevención**: creación de espacios de confianza, donde se pueda mostrar la persona con toda su diversidad, y tolerancia cero a las muestras de falta de respeto.

- i. Y junto a los espacios de confianza, condición necesaria para el diálogo, espacios protegidos, de seguridad (incluso físicos).
- ii. La tolerancia cero es una cuestión ética: “no se puede hacer daño a la otra persona”. Desde aquí, el otro tiene derecho a ser como quiera, que yo debo respetar y acatar las normas de convivencia que así lo posibilitan/garantizan.

N. Una tarea **educativa**:

- i. La realidad actual es que no se aborda la educación afectivo-sexual como sería necesario.
- ii. El modelo de educación por competencias resulta válido; hay que profundizar en él.

O. Una cuestión de **convivencia**:

- i. Responsabilizar a todos los alumnos y alumnas del bienestar común, en línea con las experiencias de cuidado mutuo, apadrinamiento, construcción colectiva de las normas, etc.
- ii. Atajar la excesiva burocratización del protocolo de acoso, eliminar los temores a abrir cuanto antes la investigación. A veces, significa actuar tarde...
- iii. Importante y necesario trabajar con los testigos de situaciones de acoso, maltrato entre iguales o trato irrespetuoso. ¿Cómo transmitir la diferencia entre “chivarse” e “informar”?
- iv. Habilitar un canal virtual para la seguridad.

P. Una tarea de toda la **comunidad educativa**:

- i. Necesidad de integrar/incorporar a las familias a la escuela.
- ii. Necesaria mayor visibilización del profesorado LGBT. Faltan referentes LGTB, especialmente en mujeres homosexuales. Esta afirmación es generalizable a la sociedad en general, no sólo al ámbito escolar.

3. Seminario internacional y conferencia final celebrados el 18 de noviembre de 2014 en Bruselas, en jornada de mañana (seminario) y tarde (conferencia)

A la conferencia acudieron representantes de las siguientes organizaciones: Ararteko (ES), Farapi (ES), Universidad de Middlesex (GB), FLG (ES), Nelfa, ECIP (BG), Jekino (BEL), Academia Maria Grzegorzewska (PL), Commune di Milano (IT), Universidad Complutense de Madrid (ES), ILGA Europe, Universidad de East Anglia (GB), Universidad de Trento (IT), Gobierno Vasco, Comberton Academy Trust (GB), Voyager School (GB), FECE (BG), Cavaria (BE).

SEMINARIO INTERNACIONAL

Tras la alocución introductoria del Ararteko, se presentó el trabajo realizado en el proyecto. Trabajo resumido en un borrador de documento cuyo contenido estaba previsto modificar al final del SI, de acuerdo con las distintas modificaciones ejecutables por los participantes. Para facilitar y garantizar la eficacia del debate, se dividió a los participantes en grupos de debate más pequeños.

Tras la presentación y el primer debate, tres de los participantes presentaron una buena práctica respectivamente, ligada a la problemática planteada en sus países (dos del Reino Unido y uno de España, respectivamente).

Posteriormente, se debatió el borrador de documento con el fin de introducir los cambios necesarios para aprobar el documento final. Y se utilizó la misma dinámica del principio, dividiendo

a los participantes en grupos más pequeños. Tras presentar los cambios sugeridos, todos los participantes aprobaron el documento final, con las siguientes líneas directrices:

- En términos generales, la situación de las personas LGTBI en Europa es bastante alarmante, con distintos niveles de protección de derechos en cada país.
- Habría que tomar en consideración los Principios de Yogyakarta de 2006 sobre la Aplicación del Derecho Internacional de Derechos Humanos a las Cuestiones de Orientación Sexual e Identidad de Género, así como las resoluciones 17/19 (junio de 2011) y 27/32 (septiembre de 2014) del Consejo de Derechos Humanos de la ONU.
- Habría que implantar un marco legal con el fin de proteger dichos derechos, junto con políticas y servicios públicos, de modo que la lucha contra la LGTBI-fobia no se limite a los entornos escolar y familiar.
- Las autoridades educativas deberían estar implicadas de forma activa y efectiva en estas cuestiones. La formación del profesorado es fundamental en dicho ámbito.
- Los valores sociales hegemónicos constituyen un gran obstáculo para, incluso, hacer visible la diversidad sexual-afectiva, por lo que habría que hacer un esfuerzo mayor para cambiarlos.
- Para lograrlo, es vital establecer alianzas y redes de cooperación entre asociaciones de madres y padres, asociaciones de madres y padres de menores LGTBI, asociaciones de familias monosexuales, organizaciones LGTBI, asociaciones de derechos humanos, sobre todo aquellas involucradas en la protección de los derechos del menor, asociaciones de educadores, defensores del pueblo, autoridades públicas y expertos de universidades o empresas asesoras. Es necesario fomentar el empoderamiento de asociaciones de madres y padres como promotoras y defensoras de los derechos LGTBI.

CONFERENCIA FINAL

La europarlamentaria Roberta Metsola, representante del intergrupo LGTBI del Parlamento Europeo, abrió la conferencia final con un discurso en torno a la importancia de respetar los derechos humanos en general. Mencionó el informe Lunacek como referencia a considerar a la hora de determinar la situación real de la homofobia en la UE. El informe mencionaba expresamente la importancia de la formación para luchar contra la homofobia en los centros escolares y del intercambio de buenas prácticas, entre países, a ese respecto. Según el informe, la discriminación contra personas LGTBI es inaceptable y es necesario adoptar

medidas para prevenirla. Finalizó el discurso expresando su disposición a colaborar con el proyecto Rainbow Has. Aprovechando la presencia de la europarlamentaria, algunos de los participantes expresaron su preocupación por los problemas legales a los que se enfrentan las familias LGTBI de los países de la UE cuya legislación no prevé la unión legal de personas LGTBI como tal, restringiendo de hecho la libertad de movimiento de dichas familias.

Tras la alocución y un breve debate Katy Pallás, representante de NELFA, explicó su experiencia en la implantación de la red europea de asociaciones familiares. Posteriormente se analizaron dos de las buenas prácticas mencionadas en el Seminario Internacional. Incluida la proyección de dos vídeos breves grabados en los centros británicos Comberton College Academy y Voyager School, con entrevistas a alumnos víctimas de acoso.

Finalmente, se celebró una mesa redonda con la intervención de tres de los participantes. Sophie Aujean, de ILGA Europe, habló de la importancia de involucrar a todos los agentes sociales en el desarrollo de políticas contra el acoso, mencionando la recomendación 2010 del Consejo de Europa, herramienta fundamental para hacer frente a la discriminación de personas LGTBI. Le siguió Alexander Schuster, de la Universidad de Estudios de Trento, quien habló de la importancia de crear el mejor ambiente para que los menores LGTBI crezcan como los demás, pensando siempre en el mejor interés del menor, así como sobre la necesidad de reforzar la relación entre menores y miembros de su familia, protegiendo los derechos no solo de las personas, sino también de las familias formadas por dichas personas. El último en hablar fue Ignacio Pichardo, de la Universidad Complutense de Madrid, quien compartió su experiencia como investigador en estas cuestiones y destacó la importancia de hacer visibles las buenas prácticas implantadas en distintos lugares; para ello, afirmó, es fundamental la participación de las autoridades públicas.

Surgió un debate en el que se abordaron distintas cuestiones mencionadas durante el SI y la CF, como la naturaleza del acoso homóforo y las dificultades para crear una red de cooperación entre entes de ámbito comunitario y entes locales, debido fundamentalmente a las distintas legislaciones, así como las ventajas y oportunidades de dicha red de cooperación.

4. Conclusiones aprobadas en la conferencia final del proyecto Rainbow Has

1. El proyecto Rainbow Has ha puesto de manifiesto una situación alarmante en lo que respecta a los derechos de las personas LGTBI². La agresión, acoso, estigmatización y exclusión sufridas por muchas de esas personas, basados en prejuicios, estereotipos e ideas homófobas o tránsfobas, tienen repercusiones graves en su salud. No se respetan ni se protegen debidamente los derechos fundamentales de la minoría LGTBI, a pesar de estar incluidos en marcos legislativos nacionales, la legislación de la Unión Europea y la normativa internacional de derechos humanos. A pesar de esa imagen eminentemente negativa, distintos análisis de RAINBOW HAS han identificado 22 buenas prácticas en los cinco países analizados.
2. El grado de disfrute de los derechos LGTBI varía significativamente de un país a otro. Hablando en términos generales, sin embargo, el estudio LGBT realizado en 2012 por la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea mostró que el 19% de las personas encuestadas había sido víctima de acoso, que en su opinión se produjo en parte o absolutamente por ser percibidas como personas LGTBI. En su etapa escolar antes de alcanzar los 18 años de edad, más del 80% de las personas encuestadas en cada subgrupo LGTBI y en todos los países analizados habían escuchado u observado comentarios o comportamientos negativos porque un compañero era percibido como LGTBI. El 68% de las personas encuestadas que respondieron a la pregunta afirmaron que dichos comentarios o comportamientos se dieron a menudo, o siempre, durante su escolarización antes de alcanzar los 18 años de edad³. Pedimos a la UE que promueva la equidad.
3. Recordamos los Principios de Yogyakarta de 2006 sobre la Aplicación del Derecho Internacional de Derechos Humanos a las Cuestiones de Orientación Sexual e Identidad de Género y, concretamente, el Principio 16, que reconoce el derecho a la educación sin discriminación, y el Principio 19, que reconoce el “derecho a la libertad de opinión y de expresión: incluyendo la expresión de la identidad o la personalidad mediante el lenguaje, la

apariencia y el comportamiento, la vestimenta, las características corporales, la elección de nombre o cualquier otro medio, como también la libertad de buscar, recibir e impartir información e ideas de todos los tipos, incluso la concerniente a los derechos humanos, la orientación sexual y la identidad de género, a través de cualquier medio y sin consideración a las fronteras”. Coincidimos con el dictamen del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, que afirma que la libertad de expresión no ampara discursos homófobos en el ámbito educativo⁴. De conformidad con los Principios de Yogyakarta, recordamos que la libertad de expresión no ampara la realización de discursos de odio homóforo y que éstos deben ser sancionados.

4. Asimismo, recordamos las resoluciones 17/19 (junio de 2011) y 27/32 (septiembre de 2014) del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, sobre derechos humanos, orientación sexual e identidad de género, que “expresan una honda preocupación por los actos de violencia y discriminación cometidos en todas las regiones del mundo contra personas debido a su orientación sexual y su identidad de género”.
5. Tal y como observara el Comisario de Derechos Humanos, Dr. Nils Muižnieks, los menores tienen derecho a recibir información de facto sobre sexualidad y diversidad de género. Habría que apoyar los esfuerzos contra el acoso mediante educación sobre igualdad, género y sexualidad⁵.
6. Una serie de estudios de investigación han demostrado que los resultados de menores criados en familias LGTBI son esencialmente los mismos que los de los menores de familias heterosexuales, y que comparten también los valores de libertad, igualdad y tolerancia (Mellish *et al* 2014; Golombok 2000; Patterson 2005; González y López 2005).
7. El acoso homóforo debería ser preocupación para todo el mundo. Políticos y líderes son responsables ante el pueblo y, en consecuencia, tienen la obligación y responsabilidad de formarse en torno a cuestiones y experiencias LGTBI.
8. Es necesario implantar un marco legal específico para proteger dichos derechos. En países sin un marco legal específico debemos comenzar por lo básico, es decir,

2 <http://rainbowhas.eu>.

3 Se realizó el estudio FRA EU LGBT (publicado en mayo de 2013) online, en los 28 estados miembros de la UE, entre abril y julio de 2012. El estudio recabó información de 93.079 personas de 18 años de edad o más y que se identificaron como lesbianas, gays, bisexuales o transgénero, y residentes en la UE. (<http://fra.europa.eu/en/publication/2013/eu-lgbt-survey-european-union-lesbian-gay-bisexual-and-transgender-survey-results>).

4 Tribunal Europeo de Derechos Humanos, *Vejdeland y otros vs. Suecia*, Sentencia de 9 de febrero de 2012.

5 Documento de posición sobre menores LGTBI: <http://www.coe.int/en/web/commissioner/-/lgbt-children-have-the-right-to-safety-and-equality> (octubre de 2014); Informe del Relator Especial de la ONU en torno al derecho a la educación, 23 de Julio de 2010, UN doc. A/65/162; Comité Europeo de Derechos Sociales, *Interights vs. Croacia*, Denuncia 45/2007, Decisión sobre el fondo del caso de 30 de marzo de 2009.

- aceptar a las personas LGTBI como parte de la sociedad y permitir que disfruten de los derechos de una ciudadanía plena. Es necesario elaborar normas legales que reconozcan y protejan a las familias monosexuales y garantizar un trato igual y la no discriminación; y es necesario dictar disposiciones adicionales en el ámbito educativo en torno al currículo, el material educativo, los libros de texto, los protocolos anti-acoso, los roles de género, etc. Pero las leyes no son suficientes. Es fundamental crear políticas y servicios públicos proactivos para poder superar los obstáculos que dificultan lograr una igualdad real y efectiva para los menores LGTBI y los menores de familias monosexuales. Dichas políticas son necesarias para erradicar la violencia contra esos niños y niñas, garantizar su desarrollo y seguridad y eliminar los prejuicios y estereotipos contra ellos. También debemos mencionar que los esfuerzos para aceptar la diversidad emocional y de género y los distintos modelos familiares, así como la lucha contra la LGTBI-fobia, no deberían ser exclusivos de la escuela. Espacios de ocio, deportivos, videojuegos, programas de televisión, páginas web y redes sociales online son muy importantes para enseñar los valores del respeto a los derechos humanos.
9. Autoridades públicas de diversos países han mostrado distinto grado de compromiso con el proyecto Rainbow Has. Las autoridades educativas deben mostrar un liderazgo claro y ejecutar planes educativos, protocolos contra el acoso homófobo/tránsfobo y servicios de información y atención a madres, padres y estudiantes LGTBI. Es necesaria la implicación activa y efectiva de todos los niveles de la comunidad educativa (administración, gestión, progenitores, profesorado, alumnado y personal administrativo y de servicios) para proteger los derechos fundamentales de dichos menores.
 10. Generalmente los profesores escolares no tienen información o formación suficiente para actuar de forma proactiva en defensa de los derechos de personas LGTBI. La formación se debería dar en el ámbito universitario; y al profesorado que trabaje en todos los niveles educativos. La comunicación y la interacción entre progenitores y profesores no cuentan con los medios apropiados para proteger los derechos fundamentales de los menores LGTBI y de los menores de familias monosexuales. Es necesario crear las condiciones para que profesores y profesoras LGTBI puedan salir del armario si lo desean. Recomendamos que la formación del profesorado y su desarrollo profesional permanente incluyan la comprensión, prevención y el desarrollo de estrategias para hacer frente a la diversidad sexual y de género. La formación del profesorado puede cambiar la cultura escolar y crear un entorno seguro. Los propios alumnos pueden ser los mejores educadores del punto de vista de otros alumnos.
 11. Los valores sociales hegemónicos, resultado de siglos de un orden social y familiar concreto, siguen ocultando la diversidad de inclinaciones sexuales y emocionales y de identidades de género existente actualmente. Dichos valores sociales generalmente marginan a las familias monosexuales. En consecuencia, debemos trabajar para cambiar esos valores y aceptar la diversidad sexual y emocional. Los chicos y chicas LGTBI, y los hijos e hijas de familias monoparentales, deben tener las mismas condiciones y oportunidades, en la escuela y en la sociedad, para proteger su libertad, desarrollo, dignidad, autoestima y seguridad, y evitar que sean invisibles. Para lograrlo, debe haber un cambio profundo en los valores sociales y en el discurso sobre la familia, y, además, evitar la dualidad tradición-progreso.
 12. Es vital establecer alianzas y redes de cooperación entre asociaciones de madres y padres, asociaciones de madres y padres de menores LGBTI, asociaciones de familias monosexuales, organizaciones LGBTI, asociaciones de derechos humanos, sobre todo aquellas involucradas en la protección de los derechos del menor, asociaciones de educadores, defensores del pueblo, autoridades públicas y expertos de universidades o empresas asesoras. Es necesario fomentar el empoderamiento de asociaciones de madres y padres como promotoras y defensoras de los derechos LGBTI.
 13. En palabras del Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, "los menores LGTBI deberían tener capacidad para ejercer sus derechos participativos en todos los ámbitos de la vida. El acceso a la información es una condición básica que posibilita la participación y la toma de decisiones. Al mismo tiempo, es necesario proteger a los menores LGTBI de la violencia y el acoso en el hogar, en la escuela, en Internet, en el ámbito deportivo y en los espacios públicos. Los servicios de protección del menor, los defensores del menor y la policía deberían hacer un esfuerzo especial para incluir a los menores LGTBI en sus actuaciones y políticas. Los gobiernos deben actuar de forma sistemática para mejorar la seguridad e igualdad de los menores LGTBI"⁶.

6 Documento de posición sobre menores LGTBI (octubre de 2014).

CAPÍTULO III

10

PERSONAS MAYORES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Antecedentes



El Ararteko presta una **atención especial** al heterogéneo y cada vez más numeroso colectivo de personas que superan los 65 años. En torno al 80% de este grupo lo conforman personas que pueden desarrollar un proyecto de vida de manera autónoma (mayoritariamente menores de 80 años). El otro 20% lo constituyen aquellas personas de edad, en su mayoría mujeres y mayores de 80 años, que precisan de ayuda para realizar las actividades básicas de la vida diaria (ABVD). Sus necesidades dependen fundamentalmente del estado de salud –entendida esta en sentido amplio–, nivel de dependencia y capacidad económica. Los apoyos familiares y sociales con que cuenten y las características del entorno en el que vivan (accesibilidad, etc.) tendrán una incidencia directa en su calidad de vida.

La importante **contribución de las personas mayores** a la sociedad en diversos campos –transmisión del conocimiento y la experiencia, formación, creatividad, etc.–, así como el papel innegable que desempeñan en el cuidado y el apoyo a familiares deben verse reflejados en el desarrollo de políticas públicas que favorezcan su participación y muestren la vejez como una etapa vital llena de potencialidades; políticas que reconozcan su contribución a la transformación social y otorguen a las personas mayores el protagonismo y la capacidad de intervención social y de interlocución que merecen.

El grupo de personas mayores que precisan de ayuda para las ABVD (ese 20% de nuestros/as mayores al que aludíamos) supone alrededor del 80% del conjunto de **personas en situación de dependencia**. El 20% restante lo integran personas con algún tipo de discapacidad. El análisis que venimos realizando de manera monográfica desde que en 2007 entrara en vigor la llamada normativa de dependencia justifica realizar un estudio conjunto de las actuaciones del Ararteko con relación a ambos colectivos en el presente capítulo.

1. El área en cifras

En el año 2014 se han registrado 44 nuevas quejas en el área de personas mayores. Este trabajo de tramitación de quejas se complementa con las actuaciones del área que exponemos en el apartado cuarto de este capítulo relativo al plan de actuación.

2. Quejas destacadas

2.1. Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2014, por la que concluye su actuación en el expediente de queja en el que un ciudadano denunciaba la falta de respuesta de la Administración y la actuación de los servicios de inspección de la **Diputación Foral de Bizkaia** con relación al fallecimiento por precipitación de su madre, **persona mayor atendida en un centro residencial**, y se recomienda a la administración foral la adopción de una serie de medidas.

Se trata de una extensa resolución en la que se analizan, desde un perspectiva jurídica y social, cuestiones de calado en la atención ofrecida por nuestra Administración a la persona mayor tales como el deber de resolver de las administraciones públicas; el derecho a la información sobre los resultados obtenidos por los servicios de inspección; la necesidad de actualizar el **Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad** (mejora de las ratios y de los estándares de atención exigidos, entre otras modificaciones); los deberes de inspección de la Administración, con especial hincapié en el análisis de aquellos requisitos que resultan fundamentales para la evolución del servicio y la atención a la persona usuaria, así como en la idoneidad de las pautas asistenciales (consideración sexta y recomendación séptima) para garantizar la calidad de la atención y el respeto de los derechos de las personas usuarias; el carácter evaluador y pedagógico que ha de inspirar la actividad inspectora; los perfiles profesionales requeridos en la prescripción y aplicación de restricciones físicas; el deber de los servicios de inspección de iniciar de oficio una actuación inspectora en todos los casos de autolisis con resultado de muerte.

Con relación a las recomendaciones emitidas, el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia (DFB) nos traslada su voluntad de cumplir con la obligación de responder a toda solicitud, queja o sugerencia que se presente por parte de la ciudadanía.

En cuanto a la recomendación sobre la necesidad de iniciar una actuación inspectora cuando se produzcan casos de autolisis con resultado de muerte, asegura el departamento que dicha forma de actuar se está aplicando ya en el de-

partamento y se compromete a sistematizar este proceder mediante información a todos los centros residenciales y de día de personas mayores, para instarles a que, cuando se produzcan hechos de este tipo, se lo comuniquen de manera inmediata, *“al objeto de poder conocer rápidamente los datos que rodean el caso y analizar las circunstancias en las que ha tenido lugar”*.

Por lo que se refiere a las recomendaciones sexta y séptima nos informaban que *“desde la sección de inspección, se acudirá al centro para realizar una visita específica en la que se analizará el nivel de cumplimiento de las cuestiones planteadas”*. Posteriormente nos dieron cuenta del resultado de las visitas.

Además, añade que para incidir en esta línea de actuación, informarán a los centros, *“recordando la necesidad del cumplimiento normativo general con especial atención a los requisitos asistenciales”*.

Por otro lado, el [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#), con relación a la recomendación octava sobre la necesidad de actualización de los contenidos del decreto mencionado, mediante una modificación normativa que recoja unos requisitos y criterios de calidad acordes con las necesidades de atención individualizada y una adecuada tipología de los servicios, todo ello en coherencia con los preceptos de la [Ley 12/2008 de 5 de Diciembre de Servicios Sociales](#) y su desarrollo normativo, comparte la valoración que realiza el Ararteko y nos informa que se encuentra trabajando en la elaboración de dos decretos, uno relativo a centros residenciales para personas mayores y otro sobre servicios de alojamiento para personas mayores.

Nos traslada que el modelo sobre el que se asentarán estas modificaciones normativas será el de la atención integral y centrada en la persona. Añade que *“en este contexto se tendrán en cuenta los derechos de las personas usuarias y profesionales, y se definirán y deberán utilizar de modo obligatorio diversos protocolos de actuación, entre otros, los que tienen que ver con la prevención de fugas y con el uso excepcional y debidamente justificado de las sujeciones o contenciones”*.

2.2. La [Diputación foral de Bizkaia](#), a la vista de lo planteado por esta institución, ha adoptado una serie de medidas que han **propiciado el acceso de una persona mayor a una plaza residencial** que inicialmente se había propuesto denegar con motivo de unas circunstancias económicas que, en nuestra opinión, era preciso reinterpretar.

2.3. Con relación a la sugerencia que remitimos a la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#) en la [Resolución del Ararteko de fecha 27 de septiembre de 2013](#) (*“mediante la tramitación de esta queja se pone de manifiesto la conveniencia de que*

*cuando la **situación sanitaria de la persona atendida en el centro residencial** exceda de las capacidades de atención de dicho centro, esta circunstancia haya de ser comunicada inmediatamente a la familia con el fin de proceder al traslado de la persona mayor. Resulta oportuno, pues, que el Servicio de Inversión, Inspección y Cooperación incida en la necesidad de adoptar estas medidas en su labor de asesoramiento a las entidades titulares de servicios residenciales de personas mayores, para el desarrollo y mejora de la atención prestada, todo ello en evitación de que en el futuro pudieran repetirse episodios como el descrito)* el departamento nos señala lo siguiente: *“Así mismo tomamos buena cuenta de la recomendación realizada por el Ararteko en relación a nuestra labor asesora en cuanto a la atención sanitaria que los centros puedan prestar a sus residentes”*.

2.4. Hemos trasladado al [Ayuntamiento de Bilbao](#) la necesidad de incluir en el servicio de ayuda a domicilio prestado a una persona mayor en situación de dependencia el breve **acompañamiento al punto de recogida del transporte de centro de día**, coincidente en el tiempo con la finalización de los cuidados personales desarrollados en el domicilio.

2.5. En el ejercicio de su potestad y ante la llamada de atención que esta institución realizó sobre el caso concreto, a la vista de una serie de indicios que nos permitían objetivar la necesidad de una intervención por parte de los servicios de inspección forales, con relación a la **atención prestada a una persona mayor en centro residencial** de Bizkaia, estos llevaron a cabo las actuaciones oportunas para poner fin a una serie de irregularidades registradas en el centro.

2.6. Aunque el caso particular era finalmente encauzado, la tramitación de una queja ciudadana permitía objetivar la necesidad, en aras a garantizar la continuidad asistencial en supuestos de **traslado de un territorio a otro en el seno de la CAPV, de la persona en situación de dependencia, beneficiaria de plaza residencial**, del establecimiento de plazos de provisionalidad de la atención en el lugar de origen, en tanto se carezca de plaza en el lugar de destino, así como de los consiguientes acuerdos interinstitucionales que de ello habrían de derivarse.

2.7. Diversas consultas de la ciudadanía dan muestra de lo incomprensible que resulta para esta la existencia de **desequilibrios territoriales en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a la situación de dependencia** a que hacíamos referencia en la [recomendación 2](#) del informe extraordinario [La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV](#). Consideramos que la próxima aprobación del Decreto de Cartera de Servicios Sociales es una excelente oportunidad para contemplar en la normativa la superación de tales desequilibrios.

3. Contexto normativo y social

3.1. El 19 de diciembre de 2014 el Órgano Interinstitucional de Servicios Sociales (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y la Asociación de Municipios Vascos, EUDEL) aprobó la **Carta de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales**. Se trata de un acuerdo fundamental para la concreción práctica del derecho a los servicios y prestaciones sociales previstos en la [Ley 12/2008 de 5 de Diciembre de Servicios Sociales](#).

Se aprueba con la Carta, el Mapa de Servicios Sociales, cuya finalidad es definir la distribución de estos servicios en función de criterios geográficos y de población y la Memoria Económica que cuantifica el coste real actualizado de las prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

En el informe ordinario del pasado año dimos cuenta de nuestro seguimiento sobre esta cuestión y de las consideraciones trasladadas a la Administración sobre el borrador de decreto.

3.2. En el **ámbito estatal** destacamos la [Resolución de 31 de julio de 2014, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre los criterios para determinar el contenido del servicio de promoción de la autonomía personal para las personas reconocidas en situación de dependencia en grado II y III, y la evaluación anual correspondiente al ejercicio 2013 de los resultados de aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia](#), así como la entrada en vigor de la [Orden SSI/2371/2013, de 17 de diciembre, por la que se regula el Sistema de información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia \(SISAAD\)](#) de cuyo contenido dábamos cuenta el pasado año.

3.3. En el ámbito foral destacamos:

3.3.1. [Decreto Foral 36/2014, del Consejo de Diputados de 22 de julio, que regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la calificación de discapacidad, la existencia de trastornos del desarrollo o del riesgo de padecerlo y el derecho y procedimiento de acceso en tales condiciones a los servicios y prestaciones económicas de Servicios Sociales en Álava y sus modificaciones \(Decreto Foral 58/2014, del Consejo de Diputados de 11 de noviembre\)](#).

3.3.2. [Decreto Foral 39/2014, del Consejo de Diputados de 1 de agosto, que regula las prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Álava: prestación económica para cuidados en el entorno](#)

familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, prestación económica de asistencia personal y prestación económica vinculada al servicio. Entre las modificaciones que recoge destacamos la extensión de las compatibilidades existentes para los grados II y III al grado I con 40 puntos o más en el BVD -aunque limitándolas a la posibilidad de compatibilizar dos únicas prestaciones-, así como la posibilidad de acceder a la PEAP, además de para facilitar el acceso a la educación o al trabajo, como preveía la anterior regulación, para posibilitar una mayor autonomía en el ejercicio de las ABVD.

3.3.3. [Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 84/2014, de 1 de julio, por el que se regula el régimen de acceso a estancias temporales en residencias para personas dependientes](#).

3.3.4. [Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 83/2014, de 1 de julio, por el que se acuerda la aplicación y se regula el precio público por la prestación del servicio público foral de residencias para personas dependientes en estancia temporal](#).

3.3.5. [Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 17/2014, de 25 de febrero, por el que se regula el régimen de acceso al servicio público foral de residencias para personas dependientes y las condiciones de prestación del servicio en estancia permanente](#).

Como novedad, tanto para estancia temporal como permanente, aunque no se cumpla el requisito de ser mayor de 60 años, podrá solicitar el ingreso cualquier persona dependiente que tenga necesidades asistenciales y de cuidado que puedan ser cubiertas en uno de los centros residenciales que cumplan lo previsto en el Decreto 41/1998, de 10 de marzo, sobre los servicios sociales residenciales para la tercera edad. Se amplía a dos años el período en el que se analizará la variación sufrida por el patrimonio de la persona solicitante.

3.4. El Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha impulsado un [instrumento de detección de señales de alerta de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV](#).

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Seguimiento de las recomendaciones emitidas por el Ararteko en el estudio *Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko: retos y oportunidades*

De ello damos cuenta en el **apartado 3.2** del capítulo III.5 relativo al área de Personas con enfermedad mental o trastornos mentales.

4.2. Seguimiento del informe extraordinario *La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV*

Las **dificultades** con que nos encontramos a la hora de realizar un **análisis cuantitativo fiable** en esta materia, a las cuales hemos hecho referencia en años anteriores, revelan la plena vigencia de la **recomendación primera** sobre la necesidad de favorecer la creación de un sistema integrado de información.

Ello nos lleva, de nuevo, a movernos en el terreno de la imprecisión y a hacer uso, en cada caso, de aquellos datos que pudieran resultar más fiables o que, por el tipo de tratamiento que cada fuente les da, nos permiten emitir conclusiones sobre la evolución que se registra en esta materia.

4.2.1. De acuerdo con los datos facilitados por las diputaciones forales, desde el 1 de enero de 2007 hasta el 1 de noviembre de 2014, se han registrado, en la CAPV, un total de **248.535 solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia**. Mostramos, a continuación, la distribución de este dato por territorios:

Solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia desde el 01-01-2007 hasta el 01-11-2014

<i>Araba/Álava</i>	<i>Bizkaia</i>	<i>Gipuzkoa</i>
37.720	111.461	99.354
Total: 248.535		

Fuente: diputaciones forales de Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

El número de **personas solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia desde el 01-01-2007 hasta el 01-11-2014** que no han fallecido ha sido 25.790 en Araba/Álava, 91.722 en Bizkaia y 55.077 en Gipuzkoa. Así pues, el número total de personas solicitantes durante el período indicado en la **CAPV** asciende a **172.589**.

La **gradación** de las **personas valoradas** a 1 de noviembre de 2014, **que no han fallecido** se indica a continuación:

Personas no fallecidas valoradas a 01-11-2014

Araba/Álava

	<i>hombres</i>	<i>mujeres</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Grado 0*</i>	2.048	3.299	5.347
<i>Grado I</i>	1.476	2.073	3.549
<i>Grado II</i>	1.534	2.314	3.848
<i>Grado III</i>	896	1.818	2.714
TOTAL	5.954	9.504	15.458

*Bizkaia***

	<i>hombres</i>	<i>mujeres</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Grado 0*</i>	6.738	11.487	18.225
<i>Grado I</i>	8.677	15.542	24.219
<i>Grado II</i>	8.692	14.633	23.325
<i>Grado III</i>	8.572	16.526	25.098
TOTAL	32.679	58.188	90.867

Gipuzkoa

	<i>hombres</i>	<i>mujeres</i>	<i>TOTAL</i>
<i>Grado 0*</i>	2.726	4.214	6.940
<i>Grado I</i>	3.617	5.702	9.319
<i>Grado II</i>	3.492	5.942	9.434
<i>Grado III</i>	2.408	5.218	7.626
TOTAL	12.243	21.076	33.319

Fuente: diputaciones forales de Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa.

(*) El grado 0 corresponde a quienes han sido consideradas autónomas.

(**) De nuevo este año, los datos ofrecidos por la Diputación de Bizkaia no se corresponden con lo solicitado (personas valoradas) sino que se refieren a valoraciones por grado. Ello nos impide hacer un análisis de conjunto relativo a la CAPV, en cuanto a las personas que se encuentran oficialmente en situación de dependencia y el porcentaje que ello supone de la población vasca, así como una comparativa por territorios.

Con relación a la población de cada territorio, en Gipuzkoa registramos una **tasa de personas cuya situación de dependencia ha sido reconocida** (Grados I, II y III) de 37,22 por cada 1.000 habitantes, superior a la del pasado año. Esta tasa en Araba/Álava es de 31,59, muy semejante a la del año anterior.

Por lo que se refiere al sexo de la persona en situación de dependencia, seguimos registrando, en el conjunto de la CAPV, una **mayoría femenina**. En Gipuzkoa representan el 63,92%, en Araba/Álava, el 61,37%.

En Araba/Álava, el 34,59% de las personas valoradas son declaradas autónomas. En Gipuzkoa este porcentaje es muy inferior (20,83%). Este dato podría explicar que las quejas relativas a la disconformidad con el resultado de la valoración procedan en su mayoría de este territorio.

En cuanto a la **gradación de la población dependiente**, hemos de señalar que en Gipuzkoa registramos una modificación en la distribución, habiendo disminuido de manera remarcable el porcentaje de grandes dependientes: el pasado año, registrábamos un 30,25% de grandes dependientes (Grado III), un 36,01% de personas con dependencia severa (Grado II), y el restante 33,74%, con dependencia moderada (Grado I). Los respectivos porcentajes en 2014 son 28,91%, 35,76% y 34,33%. En Araba/Álava los porcentajes se sitúan en 26,84%, 38,06% y 35,10% respectivamente. Así pues, seguimos registrando, de nuevo este año, una disminución de la proporción de grandes dependientes en el territorio alavés.

Si cruzamos las dos variables, **gradación y sexo**, concluimos que en el grupo de las mujeres el porcentaje de grandes dependientes –situación de mayor gravedad– es superior en más de seis puntos al registrado en el grupo de los hombres, en Araba/Álava, y en más de cinco puntos, en el caso de Gipuzkoa.

4.2.2. Los datos ofrecidos por el IMSERSO nos permiten emitir algunas conclusiones sobre la evolución registrada:

	TOTAL CAPV (situación a 20/11/2013)	TOTAL CAPV (situación a 30/11/2014)
<i>Expedientes</i>	85.554	87.601
<i>Dictámenes*</i>	83.181	84.847
<i>Personas con derecho a prestación</i>	46.884	46.032
<i>Personas beneficiarias (con prestaciones)</i>	41.732	40.622
<i>Prestaciones asignadas</i>	49.825	47.731
<i>Ratio de prestaciones por persona beneficiaria</i>	1,19	1,18

Fuente: SISAAD (IMSERSO)

(*) Pronunciamento de la Administración sobre la valoración de dependencia de la persona solicitante, bien considerándola autónoma, bien determinando el grado y nivel de dependencia que presenta.

El porcentaje de **personas con derecho a prestación que ya tienen asignada alguna prestación** experimenta un empeoramiento (del 89,01% en 2013 a 88,24% en 2014). Así pues, el porcentaje de personas con derecho a prestación que se encuentran a la espera de atención en 2014 es del 11,96% (frente al 10,99% del año pasado).

Aumenta el número de **expedientes tramitados y empeora el grado de resolución** (proporción de dictámenes sobre el número de expedientes), de un 97,22% en 2013 a un 96,85% de dictámenes emitidos con relación al número de expedientes iniciados, en 2014.

Disminuye, con relación al pasado año, el **número de personas beneficiarias con prestaciones asignadas así como el número de estas**.

En el conjunto de la CAPV la **ratio de prestaciones por persona beneficiaria** que en 2011 había aumentado de 1,15 a 1,19, y en 2012 y 2013 se había mantenido (1,19), disminuye ligeramente (1,18).

Carecemos de datos fiables sobre el desglose de esta información por territorios, por lo que señalamos cuál es el comportamiento global de la CAPV.

4.2.3. La distribución de las prestaciones no experimenta cambios reseñables. Mostramos a continuación los datos ofrecidos por las tres diputaciones forales sobre el número de personas beneficiarias de las prestaciones que se indican:

Araba/Álava

Atención residencial personas mayores	989
Atención residencial personas con discapacidad	276
Atención residencial personas con enfermedad mental	113
Centro de Día personas mayores	464
Centro de Día personas con discapacidad	138
Centro de Día personas con enfermedad mental	15
Servicio de Ayuda a domicilio	1.367
Prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF)	3.972
Prestación Económica Vinculada al Servicio (PEVS)	732
Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP)	1

Bizkaia

Atención residencial personas mayores	5.239
Atención residencial personas con discapacidad	1.135
Atención residencial personas con enfermedad mental	226
Centro de Día personas mayores	1.349
Centro de Día personas con discapacidad	1.011
Centro de Día personas con enfermedad mental	413
Servicio de Ayuda a domicilio	(no dispone)
Prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF)	11.649
Prestación Económica Vinculada al Servicio (PEVS)	540
Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP)	40

Gipuzkoa

Atención residencial personas mayores	4.315
Atención residencial personas con discapacidad	733
Atención residencial personas con enfermedad mental	184
Centro de Día personas mayores	1361
Centro de Día personas con discapacidad	608
Centro de Día personas con enfermedad mental	219
Servicio de Ayuda a domicilio	2.445
Prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF)	9.090
Prestación Económica Vinculada al Servicio (PEVS)	156
Prestación Económica de Asistencia Personal (PEAP)	2.433

El Departamento de Empleo y Políticas Sociales, competente en materia de **teleasistencia**, nos informa que a 1 de noviembre se benefician de este servicio un total de **33.756 personas en la CAPV** (un 57,53% en Bizkaia, un 29,73% en Gipuzkoa y un 12,74% en Álava). Este número lo conforman, además de las personas en situación de dependencia (cuyo dato no se encuentra disponible por el momento), las personas mayores de 75 años que viven solas, las mayores de 65 años que se encuentran en riesgo de dependencia y las personas que están en riesgo de aislamiento social. El 64,52% de las personas beneficiarias son mujeres de más de 80 años. En los últimos 3 años el número de personas beneficiarias ha aumentado un 40,40%. El servicio está disponible en los 251 municipios de la Comunidad Autónoma (51 de Álava, 112 de Bizkaia y 88 de Gipuzkoa).

4.2.4. Este año hemos continuado con el análisis del grado de cumplimiento de algunas de las **recomendaciones del informe**: 6, 7, 8, 11.1, 11.2, 11.3, 11.6 y 11.7 y 11.13. Se trata de aspectos que en el ámbito estatal registran un claro retroceso. Destacamos las principales conclusiones:

Diputación Foral de Araba/Álava:

Se extiende la compatibilidad existente entre servicios y prestaciones para los grados II y III al grado I con 40 puntos o más en el BVD, aunque limitada a la posibilidad de compatibilizar un máximo de 2 servicios y/o prestaciones, además de la teleasistencia. Para los grados II y III el máximo se sitúa en 3. Se contempla la posibilidad de rebasar esos máximos en situaciones de excepcionalidad y de compatibilizarlos con servicios de estancia temporal. Prevé la compatibilidad tanto de la PECEF como de la PEAP con la PEVS siempre que esta última se vincule a un servicio que esté regulado

como compatible con las anteriores, dando cumplimiento a la recomendación 8.2.

Además de para facilitar el acceso a la educación o al trabajo (como se venía contemplando), se prevé pautar la prestación de asistencia personal para posibilitar una mayor autonomía en el ejercicio de las ABVD. Esto va a posibilitar contar con una asistencia personal continuada en el propio hogar, a personas dependientes que no cumplen las condiciones exigidas para acceder a la PECEF (por ejemplo, por residir solas o por tratarse de parejas de personas mayores, ambos dependientes).

En el ejercicio de su potestad para establecer niveles adicionales de protección (recomendación séptima), mantiene la atención a personas con una puntuación superior a 40 puntos en el BVD, así como a personas menores de 3 años valoradas en Grado I, cualquiera que sea su puntuación. Se mantiene el derecho de acceso para personas que habiendo estado valoradas con grado I (puntuación superior a 40 puntos), Grado II o Grado III, pasen a tener un reconocimiento de Grado I, con menos de 40 puntos, como resultado de una revisión de su situación de dependencia. Aplica un incremento en la cuantía de las prestaciones para personas que lleven más de tres años empadronadas en el territorio.

Se han creado, en 2014, 100 plazas en centro residencial y 60 en centro de día (la Administración asegura que con las nuevas plazas de centro de día, no existe lista de espera para este recurso en Álava)

Asegura que como promedio, en un plazo de 5 meses desde la solicitud inicial se tiene concedido o reconocido el derecho para el servicio o prestación que requiere un mayor plazo de tramitación.

No cumple con la recomendación 11.7. Con relación a la recomendación 11.13 asegura que el nuevo decreto concreta con más detalle los requisitos exigidos a la persona cuidadora, lo que contribuye a garantizar una adecuada atención.

Diputación Foral de Bizkaia:

Se ha compatibilizado la PEAP con atención residencial y en centro de día. Asegura que en la práctica las personas con discapacidad en centro residencial pueden acudir a centro de día y taller ocupacional.

En el ejercicio de su potestad para establecer niveles adicionales de protección (recomendación séptima), al igual que en los otros territorios, las personas valoradas en grado I con 40 a 49 puntos en BVD, pueden ser beneficiarias de la PECEF. A diferencia de Álava y Gipuzkoa estas personas no pueden acceder a la PVS en Bizkaia. Sin embargo, incluso quienes alcanzan entre 25 y 39 puntos pueden optar a la

PEAP si cuentan con, al menos, un grado de discapacidad del 33%. Las personas valoradas con grado I mantienen el acceso a centros de día de personas mayores y personas con discapacidad, así como a centros residenciales para personas con discapacidad.

Con relación a la recomendación sexta, se han creado, en 2014, 38 plazas en centro de día y 22 en atención residencial.

Con relación al control de la atención prestada por las personas cuidadoras (recomendación 11.13), al realizar la orientación de la PECEF en el domicilio se asesora sobre la conveniencia de acudir al Servicio Social de Base para informarse y participar en los programas de apoyo a las personas cuidadoras (ZAINDUZ) que son una vía de seguimiento de las condiciones del cuidado y de la situación de la persona cuidadora. Como continuación a los seguimientos realizados en años anteriores se ha planteado un seguimiento de la situación sociosanitaria de las 11.000 personas que perciben PECEF en Bizkaia a lo largo de tres años (3.500 cada año, seleccionadas de manera aleatoria) con el objetivo de evaluar la calidad de los cuidados, la evolución sanitaria de la persona en situación de dependencia “*así como la situación de las personas cuidadoras y su afrontamiento de dichos cuidados*”.

Diputación Foral de Gipuzkoa:

En el ejercicio de su potestad para establecer niveles adicionales de protección, ha seguido garantizando el acceso al sistema de todas las personas que alcanzan 40 puntos en la escala BVD (recomendación séptima).

Se han concertado 29 nuevas plazas residenciales y se han creado dos plazas en centro de día.

Asegura que se ha asegurado el pleno conocimiento y control del proceso de realización de las valoraciones de dependencia (recomendación 11.4) por parte del personal propio del ente foral mediante su intervención tanto en la fase previa de análisis de las solicitudes como en la fase final de supervisión de los cuestionarios de valoración elaborados por la empresa externa, y gracias a una mayor coordinación con esta.

De acuerdo con la recomendación 11.7, no ha derogado la retroactividad en el pago de las prestaciones económicas y la prestación se devenga todavía a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de presentación de la solicitud. Además, cumple, en la práctica, con el contenido de la recomendación 11.6.

Con relación a la Recomendación 6.1, ha mantenido los convenios con el Tercer Sector para garantizar los servicios de habilitación y terapia ocupacional; estimulación cognitiva; promoción, mantenimiento y recuperación de la auto-

nomía funcional; habilitación psicosocial para personas con enfermedad mental o discapacidad intelectual y ha reforzado el programa [ETXETEK](#). Ha registrado un incremento del 20% en el número de menores atendidos/as en atención temprana.

En cuanto a la recomendación 6.5, ha colaborado con la Asociación de Personas con Sordoceguera de Euskadi (ASOCIDE) en el mantenimiento de los servicios de atención integral de las personas sordociegas y el impulso de un proyecto de intervención para la integración social de estas.

Ha reforzado la red de programas de apoyo a personas cuidadoras, en sus diferentes modalidades (formación, apoyo, respiro, dotación de herramientas y habilidades) -recomendación 6.6- tanto mediante los convenios suscritos con entidades que actúan en el ámbito de la dependencia, como directamente a través del Programa [SENDIAN](#), el cual se ha extendido a todas las edades; ya no se limita a las personas mayores.

Se ha analizado la situación de las personas beneficiarias de la PECEF en dos municipios. Esta práctica pretende extenderse al resto de municipios (recomendación 11.13).

4.3. Seguimiento del informe extraordinario

Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos

Como en años anteriores, el análisis de esta cuestión se realiza en el apartado 3.2. del capítulo III.4 relativo a la atención de las personas con enfermedades crónicas. En él se da cuenta de los principales avances registrados en torno a la materialización del [Documento Marco para la Elaboración de las Directrices de la Atención Sociosanitaria en la CAPV](#), aprobado por el Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria el 28 de febrero de 2011 y las [cinco líneas estratégicas en atención sociosanitaria de la CAPV](#).

Cabe destacar el acuerdo interinstitucional del Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria para permitir la utilización compartida de la Historia Clínica de Osakidetza en el ámbito de las residencias de personas mayores y unidades residenciales sociosanitarias en la CAPV; la previsión de financiación compartida entre la [Diputación foral de Álava](#) y el [Gobierno Vasco](#) para la creación de una Unidad Residencial Socio-sanitaria en el Territorio Histórico de Álava (25 plazas); el impulso del Protocolo de Colaboración Sociosanitaria de la Comarca Uribe (Bizkaia) suscrito por [Osakidetza](#), 27 municipios y la [Diputación Foral de Bizkaia](#), dirigido a mejorar la atención socio-sanitaria de las personas mayores en su domicilio mediante el trabajo en Equipos de Atención Primaria Sociosanitaria; la existencia en Gipuzkoa de un Plan Operativo Territorial Socio-

sanitario, que incluye un total de 11 líneas de actuación, que actualmente se están trabajando de manera conjunta entre ambos sistemas.

4.4. Reuniones con asociaciones

Este año hemos continuado con la dinámica de colaboración con [HELDUAK ADI!](#) Red Social por un Plan Integral de Participación de las Personas Mayores. En una reunión de trabajo se les ha presentado el [decálogo de derechos](#) para relacionarse electrónicamente con las administraciones, el proyecto [Ararteko mapak](#) y las conclusiones del informe extraordinario sobre [E-inclusión y participación social a través de las TIC](#), en aquellos aspectos que se refieren a las personas mayores. Sobre esta dinámica se recoge una información más detallada en el área Tic y protección de datos del Capítulo II de este Informe.

4.5. Informes extraordinarios

Este año ha sido publicado por esta institución el informe extraordinario [Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas](#).

En él se incluye un análisis sobre las medidas de apoyo a familias con personas en situación de dependencia (apartado 5 del capítulo V), así como una valoración sobre los recursos de la CAPV en este campo (capítulo VI). La Recomendación duodécima versa sobre la necesidad de mejorar e intensificar tales medidas e insta a las administraciones concernidas a impulsar una serie de actuaciones.

En el área de familias de este mismo Capítulo se recoge una descripción de las principales cuestiones que, con carácter general aborda el informe.

4.6. Otras actuaciones

4.6.1. Los días 9 y 10 de septiembre tuvieron lugar en Vitoria-Gasteiz los [XXXIII Cursos de Verano](#) y las [XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo](#), bajo el título [Las familias, sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos](#).

En su marco se dio lectura a la [Declaración de las defensorías del pueblo](#) consensuada tras el trabajo previo desarrollado en dos talleres. Uno de ellos, el celebrado en Sevilla, versó sobre Familias vulnerables: políticas y recursos, en el cual se abordó la problemática de las familias en exclusión social o riesgo de exclusión social, las familias con menores en situación de vulnerabilidad o riesgo y las familias con personas dependientes. Todos los [contenidos de estos talleres](#) se ofrecen en nuestra página web.

4.6.2. Desarrollo junto a los colegios de Trabajo Social de la CAPV de una Jornada técnica de seguimiento del informe extraordinario del Ararteko *La situación de los servicios sociales de base*.

4.6.3. El día 15 de junio, en el Día Mundial de la toma de conciencia del abuso y maltrato en la vejez, el Ararteko mediante una *Declaración Institucional* expresó su más firme condena y repulsa por estos actos y mostró su empatía y solidaridad con todas aquellas personas mayores que los padecen; hizo un llamamiento a las personas afectadas, a la ciudadanía en general y a las y los profesionales a adoptar una actitud proactiva y de denuncia contra esta lacra social.

4.6.4. El ararteko presentó el 11 de diciembre en Arrasate la *XI Jornada ARINDUZ* sobre cuidados paliativos, con una intervención bajo el título *Los derechos de los pacientes al final de la vida*.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. El colectivo de personas mayores es **muy heterogéneo** y agrupa un 80% de personas autónomas y un 20% de personas en situación de dependencia. Su contribución a la sociedad es indiscutible y, frente a los estereotipos existentes, son **proveedores/as de cuidados en una etapa vital llena de potencialidades**. El 80% de la población dependiente supera los 65 años, el 20% restante son personas con algún tipo de discapacidad.

5.2. El paradigma del **envejecimiento activo**, basado en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas mayores y en los principios de independencia, participación, dignidad, asistencia y autorrealización, debe seguir impulsando el trazado de las políticas públicas con el fin último de que toda persona realice su potencial de bienestar físico, social y psico-afectivo, a lo largo de todo su ciclo vital, y participe en la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades, siendo receptora, cuando lo precise, de protección, seguridad y cuidados adecuados.

Las administraciones públicas vascas deben profundizar en el impulso tanto de acciones dirigidas a garantizar la formación, información y participación de las personas mayores, como de actuaciones tendentes a posibilitar, a aquellas que lo deseen, la aportación de su conocimiento, experiencia y colaboración.

5.3. La drástica reducción del gasto público estatal en materia de **promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia**, con la consiguiente disminución

de la aportación de la Administración General del Estado a las comunidades autónomas, ha sido compensada por nuestros entes forales con recursos propios, lo que hemos de valorar de manera positiva. El retroceso en el desarrollo de estas políticas, operado en el ámbito estatal, se viene paliando, en cierta medida, mediante el ejercicio de la potestad de aquellos para establecer niveles adicionales de protección al colectivo afectado, lo que resulta fundamental, en nuestra opinión. En general, observamos avances remarcables en el cumplimiento de algunas recomendaciones emitidas por esta institución sobre la materia.

Sin embargo, algunos datos estadísticos de 2014 nos alertan de un empeoramiento de la situación en el conjunto de la CAPV: incremento del porcentaje de personas con derecho a prestación que se encuentran a la espera de atención con relación al año anterior; empeoramiento del grado de resolución (proporción de dictámenes sobre el número de expedientes); disminución del número de personas beneficiarias con prestaciones asignadas, así como el número de estas; y disminución de la ratio de prestaciones por persona beneficiaria.

Ello exige que las administraciones públicas vascas realicen un esfuerzo mayor y asuman con responsabilidad el reto que supone la materialización del derecho subjetivo a la promoción de la autonomía personal y a la protección de la dependencia, priorizando, en todas sus políticas, la atención a este colectivo especialmente vulnerable. Resulta preciso aprovechar la excelente oportunidad que ofrece el acuerdo alcanzado sobre la Cartera de Servicios Sociales, para paliar el retroceso apuntado y garantizar una efectiva implantación de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco, clara expresión de la competencia exclusiva en materia de asistencia social atribuida a nuestra Comunidad.

5.4. La supresión de la financiación, por parte del Estado, de las **cotizaciones a la Seguridad Social de las personas cuidadoras** supone una medida extraordinariamente lesiva que genera exclusión social y desprotección de la dependencia; pone en peligro el modelo comunitario de atención y socava el reconocimiento a la labor de cuidado realizada por la familia y el entorno cercano –en su mayoría mujeres– que suponía la PECEF. Además, implica la pérdida de una oportunidad para invertir en un sector capaz de generar empleo y con retornos fiscales y de ahorro inducido en gasto sanitario y prestaciones por desempleo nada desdeñables.

En nuestra opinión, al igual que la administración autonómica, en un ejercicio de responsabilidad y compromiso con los grupos más desfavorecidos, ha adoptado medidas para paliar las consecuencias de determinados recortes sanitarios operados en el ámbito estatal, el establecimiento por parte del Departamento de Empleo y Políticas Sociales de

líneas de ayuda para hacer frente a dichas cotizaciones resulta necesario y urgente para garantizar una efectiva protección de la dependencia e incidir en políticas de género y de generación de empleo adecuadas.

5.5. La preferencia de las personas mayores por afrontar la dependencia en su domicilio es un hecho constatado. Las quejas ciudadanas continúan alertándonos de la necesidad de reforzar todas aquellas **medidas encaminadas al mantenimiento de la persona en su hogar**: acceso a la PECEF, ayuda a domicilio, productos de apoyo, adaptación de la vivienda, centros de día, centros ocupacionales, estancias temporales y de fin de semana en residencias y centros de día, programas de apoyo a cuidadores, servicios de promoción de la autonomía personal, etc. Ello exige de los poderes públicos acciones que garanticen su buen funcionamiento, la calidad y adecuación de estos cuidados, la flexibilización de los requisitos de acceso y la corresponsabilidad entre ambos sexos.

Con carácter general parece adecuado que las prestaciones relativas a información, valoración de seguimiento, atención doméstica, atención personal y acompañamiento social hayan de constituir el contenido del **servicio de ayuda a domicilio**, en el marco de la intensidad de servicio prevista para cada persona usuaria, siendo preciso valorar, en cada situación concreta, la idoneidad de una u otra, e incluso la concurrencia de varias, sin que entre ellas deba plantearse incompatibilidad. Es necesario garantizar la suficiencia financiera de las entidades municipales para que puedan afrontar adecuadamente la prestación del servicio. En la medida en que la prestación de acompañamiento sea cauce necesario para que el servicio de centro de día pueda ser ofrecido de manera efectiva, el abordaje de esta problemática ha de afrontarse de manera conjunta desde los ámbitos foral y municipal.

Valoramos de manera positiva el notable incremento registrado en el número de personas beneficiarias del **servicio de teleasistencia**, así como el propósito que persigue la administración autonómica de lograr su amplia implantación al tratarse de un servicio básico y compatible con el resto de servicios y prestaciones, que contribuye eficazmente al mantenimiento de las personas en su hogar.

La tarea de cubrir todas las necesidades de ayuda en las actividades de la vida diaria que cada persona en situación de dependencia plantea es un reto que, a menudo, difícil-

mente puede conseguirse con la adjudicación de un sólo servicio o una única prestación. Dado que el uso simultáneo de servicios, y de éstos y de prestaciones económicas permite adaptar mejor la atención a las necesidades que cada persona en situación de dependencia presenta, resulta imprescindible mejorar los **regímenes actuales de compatibilidad en la CAPV**, a pesar de resultar estos notablemente más amplios que los del ámbito estatal.

5.6. Frente a algunos déficits registrados con relación a la **atención residencial** resulta preciso avanzar con la puesta en práctica del modelo de **atención gerontológica centrada en la persona** en nuestras organizaciones, pues otorga un papel central a la autodeterminación de las personas mayores usuarias de estos servicios. Cada persona y su proyecto vital se constituyen en el centro de la atención y, por tanto, de la organización y de los procesos asistenciales. El respeto a la dignidad de la persona como ser único, a sus derechos, a sus preferencias, y la búsqueda del bienestar personal son valores esenciales en este modelo de atención, aun en situaciones de deterioro cognitivo grave. La aplicación de estos principios demanda sensibilización y formación, además de la formulación de nuevos roles profesionales, la revisión de algunos sistemas organizativos y el diseño de intervenciones acordes con este nuevo modelo. El papel de la Administración en su labor inspectora y el carácter evaluador y pedagógico que ha de inspirar dicha actividad resultan fundamentales en el logro de tales avances.

5.7. Consideramos fundamental que nuestras administraciones forales continúen promoviendo la **formación** especializada de las y los profesionales que conforman los **equipos de valoración de la situación de dependencia**, especialmente con relación a la problemática que presentan colectivos específicos como menores de edad, personas con discapacidad intelectual, enfermedad mental, personas con dificultad para la comunicación, etc.

5.8. El **instrumento de detección de señales de alerta de malos tratos físicos y económicos a personas mayores en la CAPV** puesto en marcha en fechas recientes constituye un nuevo paso que requiere de la implicación y coordinación de los distintos servicios para garantizar su eficacia en la erradicación de esta lacra social.

CAPÍTULO III

11

PERSONAS VÍCTIMAS DE LOS GRUPOS TERRORISTAS

1. El área en cifras



Durante el año 2014 no se han recibido quejas en relación con el área de las personas víctimas de los grupos terroristas.

2. Contexto normativo y social

2.1. Derecho a la convivencia en paz y libertad. Derecho a la participación

Con fecha 29 de julio se aprobó el [Decreto 157/2014](#), por el que se regula el Consejo Consultivo del Plan de Paz y Convivencia.

El propio [Plan de Paz y Convivencia](#), aprobado el 26 de noviembre de 2013, establecía la creación de un consejo consultivo “que propicie la interacción entre las instituciones y la sociedad civil en la reunión de encuentro social del Plan de Paz y Convivencia”. Se prevé que se adapte la estructura de funciones del anterior Consejo Consultivo de Convivencia Democrática y Deslegitimación de la Violencia a la misión de encuentro social del nuevo plan. Se pretende dotar de contenido el principio de participación social y ser un cauce de participación de las entidades sociales involucradas en la promoción de la paz, la convivencia y los derechos humanos, así como cauce interinstitucional en la materia.

En la composición del Pleno del Consejo está prevista la participación de distintos departamentos del Gobierno Vasco, de las diputaciones forales, de los ayuntamientos vascos, del Consejo Escolar de Euskadi, de la UPV/EHU, de EITB, de Emakunde y de la institución del Ararteko, además de representantes de asociaciones y organizaciones que trabajan en la promoción de la paz y la convivencia, así como el presidente del Consejo Vasco de Participación de las Víctimas del Terrorismo.

2.2. Derecho a la memoria y a la verdad

Las víctimas del terrorismo han dado siempre una gran importancia a la verdad y a la memoria.

En el informe [Víctimas del terrorismo residentes en la CAPV: Desazón y esperanza en víctimas indirectas de asesinatos](#), realizado por el IVAC en 2013, las víctimas encuestadas destacan como mejor contribución de las víctimas en un posible final del terrorismo “sus testimonios recogidos en memoriales y archivos digitales y a distancia y por este orden, su presencia en las aulas, la participación en debates públicos y la presencia en actos de memoria”. En este sentido, hay que destacar con una valoración positiva que el pasado 24 de septiembre de 2014 la [Dirección de Víctimas y Derechos Humanos](#), integrada en la [Secretaría General para la Paz y la Convivencia](#), presentó un documento que se titulaba “[Quince líneas de actuación simultánea y una unidad de sentido](#)”. Dos de estas líneas de actuación tienen que ver con intervenciones en relación con la memoria de las víctimas. Una de ellas es la culminación del [Mapa de la Memoria](#).

Esta iniciativa, conocida como Mapa de la Memoria, consiste en promover, de acuerdo con los ayuntamientos, actos memoriales y de recuerdo a las personas que fueron injustamente asesinadas por el terrorismo y la violencia. El documento reconoce que esta actuación, puesta en marcha en la anterior legislatura, “*tuvo un desarrollo limitado*”, por lo que se recogió en el Plan de Paz y Convivencia como objetivo “*reimpulsar el Mapa de la Memoria*” y promover actos de memoria en el ámbito local.

Resulta muy importante que este instrumento tenga resultados positivos y que remedie, entre otras cuestiones, que en la mayoría de los municipios donde se han cometido actuaciones terroristas que han motivado la muerte de personas no se haya realizado ninguna medida para honrar la memoria de las víctimas.

En el informe del Ararteko [Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi](#) de 2009 se ponía de manifiesto que “*lamentablemente son muchos los ayuntamientos vascos que, pese a que han sufrido atentados terroristas mortales en sus municipios, no han organizado actos de homenaje a sus víctimas*”. Desgraciadamente esta situación de falta de actos de memoria y reconocimiento a las víctimas del terrorismo sigue siendo una realidad en muchos municipios vascos y en especial en gran parte de los municipios en los que se produjeron atentados mortales.

El documento de la Secretaría General para la Paz y la Convivencia “[Culminando el Mapa de la Memoria](#)” resulta especialmente necesario y debería servir para resolver esta gran

injusticia, muy especialmente en esos municipios donde se han dado personas asesinadas por actos terroristas. Por ello, es necesario insistir en la adopción de actuaciones de reconocimiento a las víctimas en el ámbito municipal.

Por otra parte, hay que destacar que una segunda línea de actuación es la contribución a la creación de instituciones de memoria, que ya se preveía en el Plan de Paz y Convivencia. Por fin, por una parte, la Administración del Estado ha puesto en marcha el Memorial de las Víctimas del Terrorismo previsto en la [Ley 29/2011, de 22 de septiembre](#), de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo. Además, el Parlamento Vasco ha aprobado la [Ley 4/2014, de 27 de noviembre](#), de creación del Instituto de la Memoria, la Convivencia y los Derechos Humanos.

Es necesario que, basándose en premisas de memoria ética, se alcance un consenso mínimo que permita, desde la lealtad institucional, coordinar ambos proyectos para conseguir honrar la memoria de las víctimas del terrorismo y de las víctimas de otras expresiones injustas de violencia. Habrá que lograr, con la conjunción de ambos proyectos, el reconocimiento de las víctimas del terrorismo y el de las víctimas de las otras expresiones de violencia. En todo caso, deberá tener un contenido técnico que permita documentar los testimonios de las víctimas de la violencia.

2.3. El derecho a la convivencia en paz y libertad: la deslegitimación del terrorismo a través de la educación en la prevención de la violencia terrorista

En el referido informe sobre la atención institucional a las víctimas del terrorismo el Ararteko llamaba la atención sobre *“el derecho de las víctimas a la prevención de futuras victimaciones implica la educación de ciudadanos y ciudadanas sin odio y sin miedo, comprometidos constantemente en la defensa de los valores democráticos, particularmente de los derechos humanos y en el uso de medios democráticos y pacíficos para la consecución de sus objetivos personales y políticos, garantizando una convivencia en libertad y justicia”*.

En este sentido, se recomendaba que *“el diseño y la evaluación de los programas de conciliación y de educación para la convivencia, dirigidos a grupos escolares y a todos los foros de la sociedad civil, deben contar con la participación de las víctimas. Además, sus testimonios personales y la posibilidad de interactuar cara a cara con los destinatarios de los programas resultan ineludibles para valorar la efectividad de los programas y la satisfacción de los participantes”*.

Por ello, se valora muy positivamente la promoción del [Módulo Adi-adian](#) en el ámbito educativo, por el que se ha lleva-

do a las aulas el testimonio de víctimas de distintos grupos terroristas como una *“experiencia educadora de solidaridad, empatía y dignidad humana”*, que continúa con experiencias desarrolladas en anteriores legislaturas. Resulta especialmente reseñable la generosidad de las víctimas del terrorismo que participan en esta experiencia y que permite transmitir a nuestros escolares el conocimiento de lo que sucedió y la realidad de las víctimas del terrorismo.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Relaciones con asociaciones y fundaciones

El Ararteko valora muy positivamente la existencia de asociaciones y fundaciones de víctimas del terrorismo, que son actores necesarios en la reivindicación de los derechos de las víctimas. Consideramos imprescindible también el papel de las organizaciones y asociaciones que trabajan en el ámbito social a favor de la convivencia y la paz.

El Ararteko ha sido siempre receptivo a las iniciativas de estas organizaciones, asociaciones y fundaciones, y también en 2014 ha asistido a diversos actos que han organizado en defensa de esos valores y ha participado en distintos foros sobre los derechos de las víctimas del terrorismo presentando ponencias, o interviniendo en mesas de debate.

3.2. Relaciones con las administraciones

La institución del Ararteko se ha reunido en 2014 con la Secretaría General para la Paz y la Convivencia para analizar las iniciativas y proyectos que están llevando a cabo en materia de paz y convivencia, en relación con políticas en materia de víctimas, y en especial respecto al derecho a la memoria y en las medidas para la atención personalizada a las víctimas del terrorismo.

3.3. Participación de un representante del Ararteko en la constitución del Consejo Consultivo para la Paz y la Convivencia

El pasado 2 de diciembre, con la participación de un representante del Ararteko, se constituyó el Consejo Consultivo para la Paz y la Convivencia, se aprobó el reglamento de funcionamiento interno y se estableció un plan de actuación en esta materia para 2015.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Resulta reseñable que la falta de actividad terrorista desde que en 2011 ETA declaró “*el cese definitivo de la violencia*” ha supuesto que no se ha producido ninguna vulneración del derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad personal de los ciudadanos por actuaciones de grupos terroristas.

Es necesario además que las instituciones vascas profundicen en la realización de actuaciones que contribuyan a la efectividad de los derechos a la reparación, a la justicia y a la verdad de las víctimas del terrorismo. Asimismo, sobre todo en el ámbito municipal resulta preciso que se realicen actuaciones de reconocimiento a las víctimas del terrorismo.

IV

Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración

Cap. IV

OTROS INSTRUMENTOS DEL ARARTEKO PARA PROMOVER EL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN

Una de las funciones fundamentales de la institución del Ararteko es la resolución de las quejas que la ciudadanía plantea contra la actuación de alguna administración pública, por considerar que se han vulnerado sus derechos o se ha incumplido la legalidad vigente

Con ser esta su función emblemática, la institución del Ararteko desarrolla una ingente actividad proactiva de control y orientación de la Administración a través de otros instrumentos de propósito general que tienen la vocación de sugerir cambios o buenas prácticas en la actuación de la administración, promover la investigación y el debate sobre el cumplimiento de los derechos ciudadanos en un determinado ámbito, o favorecer la divulgación de los mismos.

En el presente capítulo, se incluye un resumen del resultado de estas actividades durante el año 2014, remitiendo a la página web del Ararteko para quienes deseen disponer de una información más completa de cada una de ellas.

- Recomendaciones generales
- Estudios
- Informes extraordinarios
- Curso de Verano
- Jornadas del Ararteko
- Publicaciones
- Otras actividades

1. Recomendaciones generales

La resolución de las quejas individuales resulta, sin duda, de gran importancia, para dilucidar el caso concreto planteado. No obstante, en algunas ocasiones se comprueba que la cuestión suscitada trasciende al supuesto particular y se puede abordar con carácter general, porque puede afectar a un número indeterminado de ciudadanos y ciudadanas o, de manera estructural, a la práctica de las administraciones.

En ocasiones también se detectan lagunas normativas o la necesidad de modificar las normas existentes, para evitar situaciones de injusticia material o para conseguir una regulación más garantista de los derechos.

En estos supuestos, el Ararteko dicta una recomendación de carácter general dirigida a una o varias administraciones.

A lo largo de 2014 se han dirigido 2 recomendaciones generales sobre otras tantas materias, que se pueden encontrar en nuestra página web (<http://www.ararteko.net>) en su integridad.

1.1. Recomendación general del Ararteko 1/2014, de 20 de enero.

Necesidad de motivación de las resoluciones limitativas de derechos por parte de Lanbide.

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

La RGI es una prestación de carácter económico, cuya cuantía se estima teniendo el Salario Mínimo Interprofesional como referencia, a la que tienen derecho todas aquellas personas que no dispongan de recursos económicos suficientes. Ni qué decir tiene que dado el actual contexto, el número de perceptores de la RGI ha aumentado, situándose en 62.817. Esto supone que las personas beneficiarias son más, en torno a 130.000, ya que el destinatario de la ayuda es la unidad de convivencia, que está formada, en muchos casos, por varias personas que forman la familia. Es decir, la RGI es la tabla de salvación de un porcentaje significativo de ciudadanos de Euskadi. Por ello, el Ararteko ha dictado una recomendación de carácter general, por la que se insta a Lanbide a que las resoluciones que

afecten negativamente el derecho a percibir la RGI estén bien motivadas.

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

1.2. Recomendación general del Ararteko 2/2014, de 17 de diciembre.

Necesidad de reformar las Normas Forales reguladoras del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, ante las disfunciones detectadas en la determinación de su base imponible y su afectación al principio de capacidad contributiva.

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

A fin de intentar paliarlo, el Ararteko a través de esta Recomendación General, plantea, entre otras medidas, la necesidad de reforma de las Normas Forales que regulan este impuesto con el fin de que no se sujete a tributación la transmisión de derechos reales, en los supuestos en los que se pueda acreditar que no ha tenido lugar ganancia patrimonial alguna.

2. Estudios

Durante el año 2014, se han hecho públicos los siguientes estudios:

2.1. Documento de bases para la reflexión sobre los locales de jóvenes de ocio juvenil: propuestas del Ararteko para una adecuada intervención administrativa

En los últimos años ha proliferado en Euskadi un fenómeno de ocio alternativo, principalmente en grupos de personas jóvenes, entre 15-29 años, que consiste en habilitar locales comerciales ubicados en edificios residenciales y darles un uso social y recreativo. El Observatorio Vasco de la Juventud en su informe “Lonjas y locales juveniles en la CAPV” recoge el dato de que el 20 % de la población de esa franja de edad, unos 62.000 jóvenes, tienen una lonja o un local juvenil en el País Vasco. Esta realidad ha surgido ante la necesidad de disponer de espacios alternativos de socialización y encuentro entre grupos de jóvenes que tradicionalmente han compartido su tiempo en espacios y locales públicos.

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

Un reflejo de la proliferación de los conflictos es el mayor número de reclamaciones ante el Ararteko. En efecto, la mayor parte de las reclamaciones denuncian por el uso de los locales son problemas de ruido y la falta de respuesta municipal para controlar estas actividades. En menor medida, algunos usuarios de los locales han expuesto las trabas administrativas que existen para la apertura de los nuevos locales y su desacuerdo con las medidas sancionadoras tomadas por incumplimiento de la normativa.

Para contribuir al debate y aportar soluciones se realizó un documento de bases para la reflexión sobre los locales de jóvenes, basado en las actuaciones seguidas por el Ararteko en los últimos años. También fue fruto del trabajo colaborativo con varios ayuntamientos del País Vasco en la jornada de trabajo organizada junto con Eudel, en la que se escucharon las distintas formas de actuación municipal al respecto.

En el estudio realizado en el mes de abril se proponen una serie de medidas que pueden servir para dar una respuesta adecuada a los problemas detectados por la apertura de estos locales de ocio para jóvenes. Entre otras:

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

2.2. Estudio del Ararteko sobre el tratamiento de la salud mental en el proyecto de reforma del código penal

Mediante este estudio divulgado en el mes de julio, el Ararteko comparte la reflexión que desde los ámbitos profesionales de la salud mental, la magistratura y la doctrina científica viene advirtiendo sobre los efectos hostiles y, nuevamente estigmatizantes, que dicho proyecto puede suponer para las personas que sufren una enfermedad o trastorno mental.

En opinión de la Institución la aprobación de este proyecto significaría un retroceso en la protección de las garantías y derechos reconocidos a partir de la Constitución, los cuales se han ido plasmando en las sucesivas modificaciones legislativas, de carácter sustantivo y procesal, tanto en el orden penal como en el civil.

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

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

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

3. Informes extraordinarios

3.1. Informes publicados durante el año 2014

Informe extraordinario: **“La atención-sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV”**



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

A fecha del cierre del Informe, diciembre de 2013, 1.430 personas se encontraban presas en los centros penitenciarios de la Comunidad Autónoma de Euskadi, distribuidas de esta manera:

- 735 personas en el centro penitenciario de Zaballa (Araba-Álava).
- 365 personas en el C.P. de Basauri (Bizkaia).
- 330 en el de Martutene (Gipuzkoa).

Según los estudios referenciados en el informe, casi la mitad (40-45%) de la población reclusa de España padece algún trastorno mental. Si se aplica este porcentaje a las personas que se encuentran en las cárceles de Euskadi, se puede concluir que en torno a 600 personas tienen algún trastorno mental, de las cuales 100 se encontrarían afectadas por trastornos mentales de carácter grave.

Hay que subrayar, asimismo, la gran prevalencia de los trastornos de la personalidad: alrededor del 80% de la muestra analizada tenía al menos un trastorno de la personalidad. Entre los y las menores usuarios de los Servicios de Justicia Juvenil, se produce igualmente una alta prevalencia de patologías psiquiátricas.

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

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

En este Informe, presentado en el mes de mayo, se realizan 18 recomendaciones, relacionadas tanto con la etapa previa al ingreso en prisión, como al tiempo de estancia, y la salida de prisión.

Informe extraordinario: **“Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas”**



Los modelos familiares, inmersos en una estructura social en transformación, también están evolucionando y cambiando. Si bien la estructura familiar basada en núcleo e hijos e hijas, que constituye el modelo más tradicional, sigue siendo el principal (38% de las algo más de 787.000 familias en Euskadi), ha ido sufriendo una leve pero progresiva pérdida de

relevancia, en beneficio de otros modelos como la pareja sin hijos (20,9%) o las personas sin hijos que viven solas (21,6%).

En este nacimiento y fortalecimiento de nuevos modelos familiares, surgen con fuerza creciente nuevas formas de familia (familias homoparentales, monoparentales o no reguladas mediante matrimonio), además de nuevas formas de relación interna que afectan a todas las familias, en las que se da una creciente autonomía de sus miembros y una mayor negociación interna.

Sin embargo, quizás el elemento de análisis clave en la evolución de los modelos de familia, por su especial relación con las políticas públicas de apoyo a las familias, es la pérdida de peso porcentual de los modelos que incluyen hijos o hijas y el descenso de su tamaño específico, puesto que el tamaño medio de las familias, tanto en los modelos más tradicionales como en los de surgimiento y/o regulación más reciente, se viene reduciendo de forma constante desde hace más de veinte años, habiéndose llegado al punto de que, en la CAPV, existen más personas mayores de 65 años que menores de 20.

Sobre este contexto profundiza el estudio que presentamos en el mes de junio de 2014 bajo el título de *Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas*, que recaba la opinión de las propias familias, la de expertos y responsables institucionales, además de realizar un análisis comparado de las políticas de apoyo a las familias en un buen número de países europeos. Todo ello con el fin último de contribuir al impulso y refuerzo de estas políticas de apoyo a las familias. Los desafíos detectados y traducidos luego en recomendaciones, como es habitual en las actuaciones del Ararteko, apuntan a las siguientes cuestiones:

- Impulso al liderazgo y transversalidad de las políticas de apoyo a las familias.
- Mayor inversión pública, para compensar los costes de las familias con hijas e hijos.
- Profundización, desarrollo y extensión de las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Apoyo a familias en situación de vulnerabilidad.

En Euskadi continúa siendo preciso profundizar en medidas de apoyo singular a las familias que están en situaciones de mayor desprotección o que tienen dificultades objetivas añadidas, principalmente en estas tres áreas:

- El reconocimiento jurídico pleno de distintas situaciones familiares (quizás la más conocida sea la de las familias monoparentales), de forma que puedan contar con la cobertura y apoyo adecuado desde los instrumentos legales

que desarrolla la ley vasca de apoyo a las familias.

- El apoyo socioeconómico, ampliando los soportes y recursos dirigidos a paliar o aliviar dificultades económicas objetivables en el seno familiar.
- La lucha contra los factores de discriminación sociales o culturales, de forma que las familias en situación de vulnerabilidad social por estos motivos dispongan de herramientas de apoyo eficaces.

3.2. Informes extraordinarios en elaboración durante el año 2014

Durante el año 2014 se ha avanzado significativamente en la elaboración de un nuevo informe extraordinario: **Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad.**

Este estudio pretende abordar una cuestión que desde el Ararteko se considera esencial para la plena integración y participación social de las personas con discapacidad: la accesibilidad de los hospitales del País Vasco.

- Tiene por objeto analizar el grado de cumplimiento de la normativa de accesibilidad, así como identificar las carencias del sistema hospitalario en el País Vasco, a nivel de seguridad y operatividad en los desplazamientos de las personas con discapacidad.
- Con base en las deficiencias detectadas, se trataría de establecer un plan de acción prioritario y, una vez obtenido el diagnóstico de accesibilidad del sistema hospitalario en el País Vasco, se trataría de establecer las recomendaciones precisas a dirigir a las administraciones concernidas, con el objetivo de exigir el cumplimiento de la normativa de accesibilidad y así poder garantizar que sea real y efectivo el derecho de las personas con discapacidad a no ser discriminadas y a disponer de las mismas oportunidades.
- Por último, mediante la difusión pública de los resultados, se trataría de fomentar la concienciación institucional, empresarial y social, con el fin de lograr el impulso necesario que permita adoptar las medidas e iniciativas precisas para mejorar la calidad de vida de las personas con mayores dificultades de accesibilidad.

4. Curso de verano del Ararteko



Dentro de la **XXXIII edición de los Cursos de Verano de la UPV**, los días 9 y 10 de septiembre se celebró en el Palacio Montehermoso de Vitoria-Gasteiz el curso organizado por el Ararteko con el título: **Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos**.

Esta edición, albergó, asimismo, **XXIX Jornadas de coordinación de defensores del pueblo de todo el Estado**.

La familia es una institución, diversa en su morfología, pero con unas pocas funciones propias, que a menudo se identifican con ser sede de afectos y agente socializador. Estas funciones no pueden ser sustituidas por bienes proporcionados por otros sistemas sociales, siendo éste uno de los elementos diferenciales de la familia con respecto a otras instituciones sobre las que se estructura nuestro sistema social. Este elemento es clave, ya que vincula las funciones familiares a ciertas capacidades propias y exclusivas. Solamente la familia es capaz de proveer de ciertos servicios afectivos, educativos y relacionales, siendo, por tanto y de forma derivada, tarea del Estado garantizar que pueda seguir ofreciéndolas mediante su apoyo con medidas concretas.

Desde estos argumentos, el Ararteko se propuso abordar la cuestión de las políticas públicas de apoyo a las familias posibilitando la reflexión de:

- Las funciones de las familias y el papel del Estado en su deber de ofrecer soporte y apoyo a éstas.
- Cuáles son las necesidades y demandas de las familias diversas.
- Cómo se está atendiendo a estas necesidades y demandas desde las políticas públicas “de familia” o desde aquellas que tienen un alto impacto en el sistema familiar.

- Cómo se están teniendo en consideración (y atendiendo, por tanto) los diversos factores que sitúan a algunas familias en situación de mayor vulnerabilidad a la exclusión y/o la discriminación.
- Qué aprendizajes podemos obtener de las políticas y las prácticas de países cercanos.
- Cómo dotar a las familias de tiempos de calidad para que puedan realizar sus funciones, especialmente las difícilmente transferibles.
- Y analizarlo con la necesaria perspectiva de género.

El lehendakari Iñigo Urkullu, la presidenta del Parlamento Vasco Bakartxo Tejería, la defensora del pueblo Soledad Becerril y el rector de la UPV Iñaki Goirizelaia, inauguraron, junto con el ararteko Iñigo Lamarca este encuentro.

En su intervención, el ararteko expuso que *“las políticas familiares han de erigirse en uno de los ejes principales de la gobernanza de los próximos años si queremos salir la terrible crisis socioeconómica que nos asola con estrategias eficaces que favorezcan el alumbramiento de un nuevo escenario social en el que, además de mejorar el sistema de garantía de derechos a las personas más vulnerables, demos un impulso decisivo a las opciones de maternidad y paternidad, a la conciliación de la vida familiar y laboral, a la igualdad entre mujeres y hombres, al cuidado de los niños y niñas y de las personas dependientes, al respeto a la diversidad de los modelos familiares y a las ayudas a las familias que se hallan en situación de pobreza o en riesgo de exclusión”*.

La ponencia marco para situar conceptualmente las jornadas corrió a cargo de Demetrio Casado, director del Seminario de Intervención y Políticas Sociales. A continuación intervino Joseba Zalacaín, director del Centro de Documentación y Estudios de la Fundación Eguía Careaga, quien realizó una aproximación a las políticas de apoyo a las familias en Europa.

Seguidamente, se departió en una mesa redonda sobre la conciliación, igualdad y cuidado: retos para las políticas públicas de apoyo a las familias con Fernando Fantova, consultor social, y Constanza Tobío, catedrática de Sociología de la Universidad Carlos III de Madrid.

Representantes de Hirukide, Asociación Sehaska, Fundación Isadora Duncan y ASPACE Álava participaron en la segunda mesa redonda titulada *“Una aportación coral a las políticas de familia del futuro: la voz de las familias diversas”*. En la sesión del segundo día, la presidenta de la Associació de Famílies Lesbianes i Gais y el director de la Fundación Secretariado Gitano hablaron sobre los retos de las políticas públicas en la atención a los factores de vulnerabilidad en las familias.

Posteriormente intervino Teresa Torns, doctora en sociología y docente en la Universidad Autónoma de Barcelona y finalmente se dieron a conocer las conclusiones de los talleres preparatorios de las defensorías del pueblo celebrados en Sevilla y Pamplona sobre políticas de apoyo a las familias.

El consejero de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y presidente del Consejo Vasco de familia Juan María Aburto y el ararteko Iñigo Lamarca clausuraron el encuentro.

Los defensores del pueblo aprobaron una declaración en el marco de estas jornadas que han versado sobre las políticas públicas de apoyo a las familias: las funciones de las familias y el papel del Estado en su deber de ofrecer apoyo a éstas; las necesidades y demandas de las familias diversas; cómo se está atendiendo a estas necesidades desde las políticas públicas “de familia” o cómo se están teniendo en consideración los diversos factores que sitúan a algunas familias en situación de mayor vulnerabilidad a la exclusión y/o la discriminación.

5. Jornadas del Ararteko

5.1. Jornada sobre el estado social y la vida digna

El Ararteko en colaboración con el Departamento de Derecho Constitucional de la EHU-UPV, organizó el día 3 de octubre, una jornada sobre derechos sociales, en la cual se analizó la situación de algunos de estos derechos en los ámbitos europeo, español y vasco.

Participaron como conferenciantes diferentes personas referentes en los ámbitos académicos, de los movimientos ciudadanos y exdefensores del pueblo autonómicos: Luis Jimena (catedrático), Jon Aguirre (arquitecto-urbanista), José Chamizo de la Rubia (activista social), Henar Merino (magistrada), Pilar Garrido (profesora), Enrique Martín (abogado) y José Antonio Montilla (catedrático).

5.2. El interés superior de la niña y del niño en el sistema judicial

Jornada organizada el día 20 de noviembre, con motivo de la conmemoración del 25 aniversario de la aprobación de la Convención de los Derechos del Niño, por parte de la Asamblea de Naciones Unidas, uno de los tratados internacionales con mayor respaldo en el mundo.

Con el objetivo de celebrar los avances conseguidos y seguir trabajando en aquellas cuestiones que aún necesitan ser recordadas, la institución del Ararteko, Save the Children

y UNICEF Comité del País Vasco organizaron la jornada titulada “*El interés superior de la niña y del niño en el sistema judicial*”.

Este encuentro se celebró en el Palacio de Justicia de Bilbao y ha contado con la participación de: Jorge Cardona, miembro del Comité de los Derechos del Niño y profesor de Derecho Internacional; Pepa Horno, de la consultoría Espirales, y Jaime Tapiá, magistrado de la Audiencia Provincial de Álava.

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

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

6. Publicaciones

6.1. Revista recopilatoria de la actividad del Ararteko durante los 25 años de funcionamiento



El 8 de marzo de 1989, la institución del Ararteko inició su andadura. En esta fecha tan señalada el Ararteko quiere reafirmar su compromiso firme con las personas, con la ciudadanía vasca, con las organizaciones sociales, con todos los grupos parlamentarios y con todas las institu-

ciones y administraciones públicas, para seguir trabajando con independencia, imparcialidad, ahínco, rigor y eficacia a favor de los derechos humanos, del principio-derecho a la buena administración, de una sociedad inclusiva basada en la justicia y en la equidad sociales y libre de violencia, de discriminación, de desigualdad y de exclusión.

Con esta ocasión, se ha realizado una publicación recopilatoria de la trayectoria de la institución, en la que se da una visión general de la actividad del Ararteko desde su inicio, a través de varios de sus instrumentos fundamentales: 103.168 quejas gestionadas y 123.310 actuaciones en sus 29 áreas de actuación. También se referencian sus publicaciones, informes, recomendaciones generales y estudios, y de forma muy relevante, sus colaboraciones con las organizaciones sociales.

6.2. Convención sobre los derechos de los niños y las niñas



Coincidiendo con la conmemoración del 25 aniversario de la aprobación de la Convención de los Derechos del Niño por parte de la Asamblea de Naciones Unidas, el Ararteko ha reeditado el texto adaptado de dicha carta.

7. Otras actividades

7.1. Puntos de Información del Ararteko en dependencias públicas

El Ararteko continúa con la labor de dar a conocer a la ciudadanía vasca la labor que realiza, para que todas las personas que viven en la Comunidad Autónoma del País Vasco sepan cuál es el servicio público que presta esta institución y en qué puede serles útil. En 2009 el Ararteko inició una campaña informativa que consistió en la colocación, en dependencias municipales de la CAPV de unos puntos de información, un soporte similar a una escultura confeccionada en cartón-piedra con información de interés sobre la institución (qué es, qué hace, cuándo acudir, cómo presentar una queja...).

En una primera fase estos puntos de información se colocaron en cada ayuntamiento de la CAPV, en lugares visibles y frecuentados por el público en general. En una segunda fase los soportes informativos se enviaron a dependencias de las tres Diputaciones Forales y del Gobierno Vasco.

En este intento por acercar la institución del Ararteko al conjunto de la sociedad y dar a conocer más y mejor las funciones que desempeña así como la actividad que realiza, se ha puesto en marcha una nueva iniciativa: el envío a los puntos de información de una **revista divulgativa**. De forma breve y amena, explica algunas actuaciones llevadas a cabo por el Ararteko a lo largo del año (informes extraordinarios, recomendaciones, quejas y consultas...).

7.2. Boletín digital

La permanente apuesta del Ararteko por la modernización y por mejorar los medios para dar a conocer a la ciudadanía los resultados de nuestro trabajo ha permitido consolidar en 2014 el boletín digital "**e-noticias**", una herramienta muy útil para dar a conocer e informar a la ciudadanía sobre todas las actividades que lleva a cabo esta institución. Bilingüe y fácil de leer, el boletín digital es un formato flexible donde se recogen algunas de las actuaciones más significativas del Ararteko: recomendaciones, artículos, publicaciones, resoluciones...

Además de ofrecer información actualizada, el boletín digital permite también, mediante enlaces directos, el acceso a otros apartados de la **web** como la Oficina de la infancia y la adolescencia, los colectivos de atención pública, las resoluciones, las recomendaciones, los informes ordinarios y los informes extraordinarios.

Las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil

organizada constituyen parte fundamental del público objetivo al que está dirigido este boletín, pero también las administraciones públicas, los medios de comunicación y todos aquellos ciudadanos y ciudadanas que estén interesados en tener una información actualizada de la labor que realiza el Ararteko.

Relaciones
con la sociedad
y actividades
de colaboración
institucional

Cap. V

RELACIONES CON LA SOCIEDAD Y ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

1. Relaciones con las organizaciones 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, información que le permite iniciar actuaciones de oficio, y realizar una evaluación más certera de las políticas públicas.

Desde el Ararteko siempre se pone en valor el trabajo que desde estas organizaciones y desde el voluntariado se realiza. El tercer sector de intervención social constituye, en estos momentos, un pilar de la sostenibilidad de nuestro sistema social de derechos de las personas en Euskadi. Nunca como en momentos de crisis económica y social como los que vivimos ha sido tan palpable la relevancia de su tarea y nunca, como ahora, se ven tan precisados del apoyo público que requieren para mantener los recursos económicos que les permiten intervenir socialmente. Es de justicia reconocerlo y reivindicarlo ante la sociedad y ante las instituciones, las cuales devienen obligadas a prestar el apoyo requerido a quienes día a día y, de forma desinteresada, evitan con su trabajo que los problemas más graves de la sociedad y de las personas excluidas o en riesgo de exclusión afloran con toda su crudeza. La cara de la exclusión cada vez alcanza cifras más alarmantes, y se nutre progresivamente de muchas personas que nunca habían sido receptoras de recursos sociales, desdibujando el perfil existente hasta el estallido de la crisis de quienes estaban en situación de gran precariedad.

El Ararteko es una institución pensada por y para las personas, ya que la función de control de las administraciones vascas se aborda, precisamente, en base a los problemas que la ciudadanía presenta y que provoca la actuación del Ararteko en un triple plano:

- Revisar si la administración denunciada ha actuado conforme a la legalidad vigente.
- Promover buenas prácticas en las administraciones que propicien una mejor atención a los derechos de la ciudadanía, así como un mejor y más eficiente trato.

- La intervención mediadora del caso, dado que en no pocas ocasiones y, a pesar de que la administración haya actuado de forma correcta, nuestra intervención cercana aportando una diferente visión de la realidad o del caso concreto sobre el que se proyecta su actuación o una interpretación de la norma más flexible, permite resolver esos problemas concretos de personas y/o evitar situaciones de desigualdad, desamparo o injusticia.

Para poder realizar dichas funciones y conseguir los objetivos pretendidos, las organizaciones sociales constituyen unos colaboradores imprescindibles, razón por la cual en todos los procesos de reflexión estratégica abordados por la institución del Ararteko durante 2013 y 2014 (gestión de alianzas, evaluación de impacto y plan estratégico) se ha incorporado la visión de aquellas respecto a los aspectos a mejorar y la forma de desempeñar el trabajo del Ararteko.

Asociaciones y grupos con los que se han mantenido reuniones en el año 2014

Durante el año 2014 el Ararteko, en su actuación ordinaria ha cuidado la relación con los agentes sociales, especialmente con asociaciones, organizaciones y colectivos dedicados al apoyo de personas en situaciones desfavorecidas o a la resolución de problemas sociales de carácter muy variado: colectivos de defensa de los derechos humanos, de apoyo a las personas de origen extranjero, a las privadas de libertad o a las que tienen problemas de marginación, personas sin hogar, etc.

La experiencia de estos años ha demostrado que, de hecho, numerosas asociaciones y colectivos pueden desarrollar 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, ayudándoles a la hora de expresar sus reivindicaciones, exigiendo el servicio diligente de las administraciones a la ciudadanía y favoreciendo así una mayor confianza en las instituciones y una mayor cohesión social.

Así, a lo largo del año 2014, la institución del Ararteko ha mantenido relaciones de colaboración, más o menos intensas, con las siguientes asociaciones, organizaciones o grupos sociales:

- Asociación 3/12
- ACABE ÁLAVA
- ACABE BIZKAIA
- ACABE GIPUZKOA
- AEK/KORRIKA
- Amnistía Internacional
- Asociación Ancora para la protección y defensa del patrimonio cultural de Donostia-San Sebastián
- Argilan
- Asenki
- Asociación ADAP
- Asociación ARRATS
- Asociación Beroa
- Asociación Besarka
- Asociación de Lesionados Medulares de Gipuzkoa
- Asociación de mujeres madres de familias monomarentales BG
- Asociación de periodistas vascos
- Asociación Euskarri
- Asociación iQual
- Asociación IRESGI
- Asociación Lauka
- Asociación SARTU
- Asociaciones de ámbito supracomunitario y/o orientación a derechos (generalistas): Amnistía Internacional, UNICEF, Save the Children, POI...
- Elkartean. Confederación Coordinadora de personas con discapacidad física de la Comunidad Autónoma Vasca
- ASSIS
- AVATI. Asociación Vasca para personas afectadas de trastornos de la personalidad y sus familias
- AVIFES. Asociación Vizcaína de Familiares y Personas con Enfermedad Mental
- Banco de alimentos
- Bidesari
- Biltzen
- Bizitegi
- BOKATAS
- Cáritas Sestao, Fundación Secretariado Gitano
- Colegio Abogados Araba
- Colegio Abogados Bizkaia-TAP
- Colegio Abogados Gipuzkoa-TAP
- Colegios Trabajadores Sociales
- Consorcio Hemen
- Cruz Roja
- Eginaren Eginez
- Ekologistak Martxan

- Elkartean
- Elkartu
- ERNE
- Etorrintza
- Etxerat
- Euskal Dendak
- Euskal gorrak
- FEDEAFES. Federación de Euskadi de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental
- FEKOOR. Personas con discapacidad física y/u orgánica de Bizkaia
- Fundación Gizagune
- Fundación IZAN
- Gao Lacho Drom
- Harresiak apurtuz
- Haurralde fundazioa
- Helduak Adi
- Hiria kolektiboa-médicos mundo
- Hizkuntz Eskubideen Behatokia
- IRSE
- Jolas eta Ekin
- kaleratzeak stop desahucios
- Meatzalde Bizirik, Kima Berdea, Por Muskiz Bai
- Médicos del Mundo
- Mugarik gabe
- OME-Osasin Mentalaren Elkarte. Asociación de salud mental y psiquiatría comunitaria
- Pastoral Penitenciaria Bizkaia
- Plataforma Gure Energia
- Plataforma Hemen
- Proyecto Hombre
- RAIS fundación
- Reuniones con ONG internacionales (AI, HRW, AIT, Observatorio Internacional de Prisiones, etc.) que trabajan por los DDHH de las personas presas y asociaciones de personas afectadas
- SIDALAVA
- Sindicato LAB (Ayto. Donostia)
- Solokoetxe ikastola
- SOS arrazakeria - Bizkaia
- SOS -racismo
- SOS-racismo - Álava
- ZUBI ETXE
- Zubiko

En los diferentes apartados de las áreas de colectivos de atención pública del capítulo III de este mismo informe, se encontrarán referencias más amplias a la colaboración con estas organizaciones.

2. 25º aniversario del Ararteko



Con ocasión del 25 aniversario de la creación del Ararteko, el día 20 de junio se celebró en el Parlamento Vasco un **acto institucional** para conmemorar esa efeméride.

Participaron en este acto, entre otros, el lehendakari Iñigo Urkullu, la presidenta del Parlamento Vasco Bakartxo Tejería, el ararteko Iñigo Lamarca, ex arartekos, la defensora del pueblo de España Soledad Becerril y los defensores del pueblo autonómicos, consejeros del Gobierno Vasco, parlamentarios, el presidente del TSJPV, fiscal superior, así como representantes de diversas otras instituciones y de las organizaciones sociales.

El acto comenzó con las intervenciones de la presidenta de la Cámara, el ararteko, la defensora del pueblo de España y el lehendakari.

En su intervención, el ararteko Iñigo Lamarca dijo que *“el Ararteko ha seguido desde sus inicios un hilo conductor para cumplir fielmente con su mandato estatutario y legal, poniendo particular énfasis en el rigor de su trabajo, para lo cual ha sido esencial contratar a excelentes profesionales conforme a los principios de mérito y capacidad, así como en vigorizar la independencia y la imparcialidad de la institución. Todo ello constituye los pilares que sostienen la auctoritas y la credibilidad del Ararteko, es decir, su capacidad de influencia y su eficacia”*.

Lamarca ha destacado, también, la labor de las organizaciones sociales, señalando que *“Euskadi cuenta con un tejido asociativo de primerísimo nivel, con miles de mujeres y hombres que hacen una formidable labor de voluntariado social en pro de la inclusión social, de la justicia y la equidad sociales, de los derechos humanos y del valor ético de la solidaridad y fraternidad entre las personas”*.

Finalmente se refirió al trabajo realizado, a lo largo de estos 25 años, relativo a la promoción y fortalecimiento de la cultura y de los valores que dan vida a los derechos humanos.

Tras el inicio de la jornada, la catedrática emérita de Filosofía Moral y Política de la Universidad Autónoma de Barcelona, Victoria Camps, ofreció una conferencia titulada “Democracia y valores cívicos”. Camps ha analizado qué son y por qué son necesarios los valores cívicos.

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

A lo largo del acto se ha proyectado un [video](#) que recoge las palabras de algunos representantes de las organizaciones sociales con las que el Ararteko mantiene una estrecha colaboración. También recoge los mensajes que, con motivo de este aniversario, han enviado al Ararteko la presidenta del IOI, el presidente de la FIO y la defensora del pueblo de la UE.

3. Actuaciones en relación con las instituciones de defensa de los derechos humanos

3.1. XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Como ya aparece expuesto de forma completa en el apartado 4 del capítulo IV de este informe anual, dentro de la **XXXIII edición de los Cursos de Verano de la UPV**, los días 9 y 10 de septiembre se celebró en el Palacio Montehermoso de Victoria-Gasteiz el curso organizado por el Ararteko con el título: **Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos**.

Esta edición, albergó, asimismo, **XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo de todo el Estado**.

El objetivo de este foro, que reúne anualmente a todos los defensores autonómicos y la Defensoría del Pueblo es intercambiar experiencias e ideas y poner en común aspectos vinculados al funcionamiento y objetivos de todas las defensorías, además de tratar temas y problemáticas comunes.

Los defensores del pueblo aprobaron la siguiente **DECLARACIÓN** en el marco de estas jornadas que han versado sobre las políticas públicas de apoyo a las familias:

El Defensor del Pueblo, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Justicia de Aragón, el Diputado del Común, el Procurador del Común, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Valedor do Pobo, el Defensor del Pueblo de Navarra y el Ararteko del País Vasco, se han reunido en Vitoria-Gasteiz en las XXIX Jornadas de Coordinación que han versado sobre el tema “Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos” y desean exponer públicamente la presente declaración.

Las familias, diversas en su morfología, desarrollan funciones propias y exclusivas, difícilmente sustituibles por otros sistemas y comunidades sociales. Sede de afectos y de relaciones primarias, la familia es el principal agente socializador y contribuye de manera determinante al desarrollo individual y a la construcción de la comunidad. Este valor y su exclusividad son reconocidos por la Constitución en su artículo 39.1, por los Estatutos de autonomía en sus respectivos textos y por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea en su artículo 33, que instan a los poderes públicos a asegurar la protección social, económica y jurídica a la familia.

1. Una mirada comparativa con los países del contexto europeo pone de manifiesto el menor gasto en protección a las familias en España, que alcanzaba, según los últimos datos disponibles el 1,51% del PIB, frente al 2,26% de la media de Europa. Las políticas familiares deberían disponer en España de recursos económico-presupuestarios que alcanzasen, al menos, la media europea.
2. Las familias, independientemente de su configuración y composición concretas, presentan unas necesidades comunes que comprenden estos tres ámbitos: a) recursos para hacer frente a los costes asociados a la crianza de los hijos e hijas y al cuidado intrafamiliar; b) tiempo y servicios para la conciliación de las responsabilidades familiares; c) información, orientación y asesoramiento para el adecuado desempeño de las competencias parentales. Las políticas públicas han de satisfacer adecuadamente las necesidades de esos tres ámbitos.
3. Las políticas dirigidas a la compensación de los costes, principalmente ejecutadas a través de políticas fiscales y transferencias económicas directas, deben considerar las nuevas realidades sociales (tanto los modelos de familias diversas, como las formulas de custodia de hijos e hijas) y apoyar de forma más decisiva la atención a los menores de edad, a las personas con discapacidad y a las personas con dependencia.
4. En relación con la conciliación de la vida laboral y familiar y a la corresponsabilidad en el cuidado y en la atención de los niños y niñas y personas necesitadas de cuidados, entendemos que las administraciones públicas deben continuar aprobando subsidios directos o indirectos a la contratación, incentivos a la reincorporación al mercado laboral, actuaciones de formación y reciclaje y que, al mismo tiempo, se ha insistir en profundizar en los cambios normativos que favorezcan la incorporación de la mujer al mercado laboral y la participación activa de los hombres en las responsabilidades familiares.
5. Asimismo, se ve necesario impulsar una oferta suficiente de servicios que faciliten la conciliación: servicios para la atención de niños y niñas de 0 a 3 años y servicios de proximidad para las personas dependientes. De igual manera, deberían analizarse los horarios de trabajo y ocio para su mayor racionalización.
6. En línea con las directrices europeas y en respuesta a las demandas de padres y madres que buscan orientación para el ejercicio de su responsabilidad educativa y de desarrollo integral de hijos e hijas, resulta imprescindible avanzar en las medidas de parentalidad positiva, aumentando su implementación, promoviendo aún más la colaboración familia-escuela y avanzando en el uso de procedimientos eficaces para el adecuado desempeño de las responsabilidades parentales.
7. Resulta constatable la existencia de una diversidad de tipos de familia cada vez más amplia. Esa diversidad ha de encontrar el reconocimiento y respeto debidos en la tipificación legal, en los documentos oficiales, o en el currículo y discurso de los centros educativos. De igual manera, deben articularse medidas efectivas para garantizar el derecho de igualdad y a la no discriminación a los tipos de familias en los que concurre alguna circunstancia que pueda generar vulnerabilidad o desprotección (familias monoparentales, familias inmigrantes, familias homoparentales, familias de etnia gitana, etc.)
8. El apoyo socioeconómico resulta esencial para todas las familias afectadas por la grave crisis que sufren los españoles que se encuentran en riesgo o situación de severa exclusión social. En este sentido, consideramos que los poderes públicos competentes deben procurar la existencia en toda España de una prestación económica, cuyo objeto sea cubrir las necesidades asociadas a una vida digna y esté ligada a la inserción socio-laboral. Las resoluciones relativas al reconocimiento del derecho a estas prestaciones han de dictarse con prontitud y dentro de los plazos legalmente establecidos. Por otra parte, las políticas públicas han de fijar como prioridad la eliminación de la pobreza infantil y de la pobreza energética, habilitando para ello medidas e instrumentos eficaces.

9. Creemos necesario reforzar los mecanismos de protección y garantía del derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada, en especial en los casos de familias excluidas de la posibilidad de acceder a una solución residencial adecuada y de familias con hijos e hijas, tendiendo a la reducción del número de viviendas vacías, al fomento del alquiler y a la protección de los ciudadanos frente a los desahucios de sus viviendas habituales. Así mismo, las Defensorías del Pueblo respaldamos la aprobación de una ley de segunda oportunidad, comprensiva de límites que reduzcan la posibilidad de un desahucio, evitando la exclusión social perpetua en los casos de sobreendeudamiento e insolvencia familiar.
10. Consideramos que una especial mención requieren los apoyos a las familias con menores en situación de vulnerabilidad o riesgo, en concreto a estas: a) Las familias en situación de pobreza con menores a cargo; b) Las familias en conflicto con hijos e hijas, ámbito en el que demandamos una mayor potenciación de la mediación familiar, así como una reglamentación autonómica de los servicios de puntos de encuentro familiar, garantizando en todo caso la debida participación del niño, niña o adolescente en la toma de decisiones que le puedan afectar; c) Los menores expuestos a la violencia de género, para los que reclamamos el reconocimiento de víctimas con identidad propia.
11. En relación con las familias en las que conviven personas que tienen limitada su autonomía y necesitan ayudas personales o materiales para desarrollar una vida autónoma, se hace necesario adoptar medidas de armonización y coordinación de los diferentes sistemas para evitar solapamientos, duplicidades y carencias o insuficiencias de cobertura. Para estas personas y familias el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia constituye un pilar esencial del Estado social y un logro que no debe malograrse. Entendemos también que es preciso reforzar y ampliar los dispositivos y las medidas encaminadas al mantenimiento de estas personas en su hogar.

3.2. Relaciones internacionales

Asamblea anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

La adjunta al ararteko participó en la **XIX Asamblea General y el Congreso Internacional de la FIO celebrados en Ciudad de México, del 1 al 3 de octubre de 2014**, que este año versaba sobre los sistemas regionales de protección de derechos humanos.

También en el marco de congreso se reunió la red de la FIO de Defensorías de Mujeres, en la que participaba el Ararteko, y se celebró la XIX Asamblea General de la Federación en cuyo seno se analizó la participación política de las mujeres. El ararteko forma parte de su Comité Directivo como representante de los defensores y defensoras autonómicos del Estado Español. Con ocasión de dicho encuentro, se eligió a Julia Hernández como coordinadora para Europa de dicha red.

La FIO agrupa a las defensorías del pueblo de los países de Iberoamérica o Latinoamérica más a las autonómicas o estatales de España, México y Argentina.

Proyecto Rainbow Has. Conferencia en Bruselas



El día 18 de noviembre ha tenido lugar en la Delegación de Euskadi para la Unión Europea en Bruselas una Conferencia europea para debatir las conclusiones del proyecto Rainbow Has, amparado y subvencionado por la Comisión Europea, que, bajo la dirección del Ararteko, defensoría del pueblo u ombudsman del País Vasco, de ha desarrollado durante dos años.

El objeto del citado proyecto Rainbow Has es proteger los derechos fundamentales de los menores de edad de orientación homosexual o de identidad transexual, así como de los hijos e hijas de familias homoparentales formadas por dos madres o dos padres, fomentando para ello la diversidad afectivo-sexual y combatiendo el bullying o acoso homóforo en el ámbito de la escuela y creando redes constituidas por los estamentos de la comunidad educativa, administraciones públicas y organizaciones sociales y ONG para garantizar la protección de esos derechos.

En el proyecto Rainbow Has participan 14 entidades de 8 países de la Unión Europea (Alemania, Bélgica, Bulgaria, España, Holanda, Italia, Polonia y Reino Unido). Se han realizado estudios, seminarios y reuniones con el fin de disponer de diagnósticos precisos sobre la situación de esos niños,

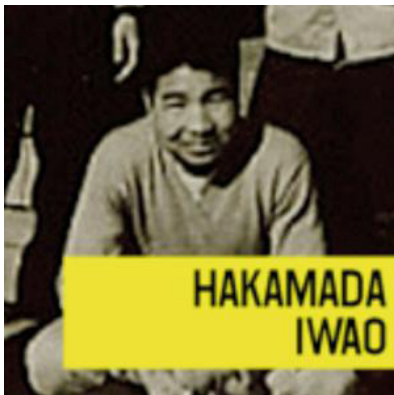
niñas y adolescentes, de formular propuestas y recomendaciones y de crear redes sólidas de colaboración y de trabajo en común.

En la conferencia europea, que se ha celebrado en la Delegación de Euskadi para la Unión Europea en Bruselas, han participado representantes de las entidades que forman parte del proyecto Rainbow Has, expertos de diferentes universidades, miembros del LGBT Intergroup del Parlamento Europeo, de ILGA (International lesbian, gay, bisexual, trans and intersex association) y de NELFA, federación europea de familias homoparentales, así como representantes de la oficina del Defensor del Pueblo europeo, europarlamentarios y miembros de diferentes organizaciones y ONG.

La conferencia ha sido inaugurada por el ararteko Iñigo Larrea. En la misma se han debatido los resultados de las cinco líneas de trabajo que consta el proyecto Rainbow Has y se han expuesto tres ejemplos de buenas prácticas: del Gobierno Vasco, del Comberton College Academy de Cambridge y del Voyager School de Peterborough.

Las conclusiones del informe se basan en estudios cualitativos realizados en Bulgaria, España, Polonia, Italia y el Reino Unido en el que han participado 130 familias, profesores, niños y niñas. Se realizaron seminarios en nueve ciudades europeas con más de 200 participantes en representación de instituciones públicas, centros de investigación, organizaciones de derechos humanos, organizaciones LGBT y familias. Fruto de la investigación ha sido la identificación de 22 buenas prácticas impulsadas por colegios, instituciones públicas y ONG.

Apelaciones sobre el caso de Hakamada Iwao



Dentro de la campaña sobre el caso de Hakamada Iwao impulsada por el Grupo de Amnistía Internacional en Gipuzkoa, en coordinación con grupos de Amnistía Internacional en

otros países, el Ararteko ha venido remitiendo mensualmente apelaciones a diversas autoridades japonesas (ministro de Justicia, primer ministro, fiscal general y director de la prisión) mostrando su preocupación por la situación de Hakamada Iwao. Hakamada Iwao tiene actualmente 78 años, de los cuales los últimos 44 los había pasado en prisión esperando su ejecución. Era probablemente la persona que lleva más tiempo en el corredor de la muerte en todo el mundo.

En el mes de marzo del presente año, afortunadamente Iwao Hakamada ha sido liberado de manera temporal en Japón después de que la Corte del Distrito de Shizuoka haya aceptado la solicitud de un nuevo juicio.

4. Convenios suscritos por el Ararteko

Convenio con el Gobierno Vasco en materia de derechos lingüísticos



El Ararteko, Iñigo Larrea, y el viceconsejero de Política Lingüística, Patxi Bazterrika, suscribieron en el mes de marzo un convenio de colaboración entre las dos instituciones (Ararteko y la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi) para la defensa de la ciudadanía ante las discriminaciones por razón de lengua y para impulsar la tutela de los derechos lingüísticos reconocidos en nuestra legislación.

Los principios que rigen esta relación, la del Gobierno Vasco y el Ararteko, para el desarrollo de este convenio son los principios de coordinación, cooperación, transparencia, efi-

cacia, información recíproca y lealtad institucional desde el máximo respeto a las competencias de cada uno. El acuerdo busca, por lo tanto, proteger a los ciudadanos ante vulneraciones de sus derechos lingüísticos.

El Ararteko destacó en su intervención que, *“en una situación sociolingüística que en gran medida aún resulta desfavorable para el euskera, quiero subrayar mi compromiso en favor de los derechos lingüísticos de los ciudadanos. En este sentido, el nuevo marco de coordinación que llevaremos a cabo con la viceconsejería de Política Lingüística supondrá un nuevo avance”*.

Además, ha explicado que *“constituye una función del Ararteko salvaguardar los derechos lingüísticos y, por tanto, analizar las quejas de la ciudadanía y resolver acerca de esa cuestión. Así, conforme a lo manifestado en las quejas que llegan a la institución del Ararteko, quiero expresar que los derechos de las personas vascohablantes en sus relaciones con la Administración no están debidamente garantizados en algunos ámbitos. Por ello, se considera importante optimizar la efectividad de las quejas. El Ararteko logrará una relación más estrecha con el Departamento de Política Lingüística del Gobierno Vasco mediante el convenio que se va a firmar, en virtud del cual, las incidencias en torno a las quejas de la ciudadanía se coordinarán mejor con el servicio Elebide, favoreciendo una mayor protección de los derechos lingüísticos. Igualmente, permitirá tramitar de manera más eficaz las peticiones relativas a derechos lingüísticos que el Ararteko dirige al Gobierno Vasco, con la colaboración de la Viceconsejería de Política Lingüística”*.

Convenio con la Fundación Eguía Careaga

El Ararteko y el director de la Fundación Eguía-Careaga han suscrito en el mes de diciembre un convenio de colaboración que permitirá compartir e intercambiar recursos documentales entre el Centro de Documentación del Ararteko y el Centro de Documentación y Estudios SIIS, en especial el servicio documental especializado del SIIS en política social y servicios sociales, y la documentación que el Ararteko gestiona en materia de derechos humanos.

5. OTRAS ACTIVIDADES: Selección de las actividades más relevantes del ararteko y la adjunta relativas a la impartición de charlas y a la participación en actos organizados por administraciones y organizaciones sociales

En su labor de promoción de una cultura de valores y de derechos humanos, la institución del Ararteko lleva a cabo durante todo el año un gran número de actividades, como la participación en actos organizados por organizaciones sociales, la realización de conferencias en diferentes foros sobre temáticas relacionadas con los derechos humanos, la presencia en actos institucionales estrechamente vinculados con los objetivos de la institución, etc.

Puede consultarse el catálogo completo de estas actividades en el [apartado correspondiente del sitio web](#).

A continuación ofrecemos una resumida muestra de algunas de las actividades desarrolladas por el ararteko, Iñigo Lamarca:

- El 20 de febrero, el ararteko Iñigo Lamarca participó en un encuentro-debate organizado por la Oficina de información en España del Parlamento Europeo sobre el tema **“Cómo salir de la crisis: Europa responde”**. La jornada, contó con la intervención de diferentes expertos, como Reyes Calderón, Javier Díaz-Giménez y José García Montalvo. El ararteko fue invitado a este encuentro participativo en el que se trataron temas como las medidas necesarias para hacer frente a la crisis actual o cómo se pueden evitar situaciones similares en un futuro
- El 4 de marzo se organizaron unas Conferencias con motivo del XXV aniversario del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco y el Ararteko, bajo el título **“Los derechos humanos en serio”**. El Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (TSJPV) y el Ararteko celebraron, en Bilbao, un encuentro para reflexionar sobre los sistemas de garantías de los derechos humanos. El presidente del Tribunal

Juan Luis Ibarra y el ararteko Iñigo Lamarca, dieron inicio a este acto al que asistió la presidenta del Parlamento Vasco Bakartxo Tejería, los miembros de la Mesa de la Cámara Vasca, otros parlamentarios y numerosos representantes de la Justicia, de diferentes instituciones y de medios de comunicación.

- El 13 de marzo participó como ponente en los **XVII Cursos de Derechos Humanos de Donostia-San Sebastián**, organizados bajo el título genérico “Diversidad afectivo-sexual; mecanismos y respuestas de protección desde el derecho Internacional”. En su intervención, el ararteko habló sobre derechos humanos emergentes, sobre el deber de disponer de políticas públicas de igualdad pro personas LTGB y del papel del activismo internacional para exigirlos.
- También en marzo el ararteko ofreció, en Barcelona, una charla en el marco del **Simpósio Internacional sobre Derechos Lingüísticos y Cohesión Social en Sociedades Plurilingües**, un evento organizado por el Síndic de Greuges de Catalunya, en colaboración de la Asociación Internacional de Comisarios de Lengua (IALC). El objetivo del simposio era analizar la situación de los derechos lingüísticos en Catalunya, España y en otras sociedades plurilingües a partir de la labor que desempeñan instituciones de defensa de los derechos (ombudsman y comisarios lingüísticos) en el marco de una aproximación histórica, sociológica y jurídica.
- El 7 de abril participó en una mesa redonda sobre *Límites y potencialidades de las políticas de la garantía de ingresos*, en el marco de una jornada sobre **25 años de políticas de garantías de ingresos en Euskadi**, que se celebró en la Universidad de Deusto. Organizada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco en esta jornada se analizaron los retos a los que se enfrenta el actual sistema de prestaciones de garantía.
- Este año el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati celebró su 25 aniversario. Para celebrarlo, el Instituto organizó el 21 de mayo un congreso internacional: “*Global-regional-local, instituciones, relaciones y redes. El pasado y el futuro de la Sociología Jurídica*” para reflexionar y debatir, entre otros, sobre cuestiones como la justicia transicional, la delincuencia juvenil, las medidas adoptadas por tribunales de menores, la mediación civil y el tráfico transfronterizo de personas, las desigualdades sociales e instituciones jurídicas. El ararteko Iñigo Lamarca participó en el acto de inauguración del congreso junto con el lehendakari Iñigo Urkullu, la presidenta del Parlamento Vasco Bakartxo Tejería y el consejero de administración y justicia del Gobierno Vasco Josu Erkoreka.
- El 26 de mayo el ararteko participó en Bilbao en el acto de inauguración del Congreso internacional “**Por un mejor**

aprovechamiento de los alimentos y la vivienda”. Durante dos días, ponentes de la comunidad científica, gestores públicos y agentes sociales analizaron los retos más relevantes a los que se enfrenta la sociedad en relación con la satisfacción del derecho de acceso a los alimentos, la gestión de los excedentes alimentarios, el derecho a una vivienda digna y la regeneración urbana. Tras la apertura del congreso, las intervenciones se centraron en los retos y paradojas de una Unión Europea en la que se desperdician toneladas de alimentos mientras que crece el número de personas que no tiene acceso adecuado a ellos.

- El 14 de junio el ararteko clausuró las **Jornadas Estatales de Servicios Sociales Municipales**. Durante dos días profesionales del trabajo social, responsables políticos, así como profesionales y ciudadanos reflexionaron sobre la situación de los servicios sociales municipales.
- El 25 de junio el ararteko impartió en Donostia, en el marco del Curso de Verano de la EHU-UPV, una conferencia titulada “*Diversidad afectivo-sexual en la escuela. El programa europeo Rainbow*”. Esta charla se enmarcó dentro del curso sobre “**Educación afectivo-sexual en la adolescencia, competencias para la vida**” dirigido por el profesor de la Facultad de Psicología Javier Gómez Zapian.
- El 23 de octubre el **Festival Internacional de Cine Invisible “Film Sozialak” de Bilbao** concedió a la institución del Ararteko, con motivo de la celebración del 25 aniversario de su fundación, un **RECONOCIMIENTO ESPECIAL**, por la gran labor que esa institución realiza en el campo de los derechos humanos y, en especial, en la defensa y protección de los derechos de las personas en relación con las actuaciones y políticas públicas de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- El 3 de diciembre el ararteko participó en el Hospital Galdakao-Usansolo en la **jornada precongresual del 19 Congreso Nacional de Hospitales**, organizado por la Sociedad Española de Directivos de la Salud (SEDISA), Mondragón Health y OSI Barrualde-Galdakao. Tras la inauguración de la jornada, ofreció una conferencia titulada “*Los ciudadanos y los servicios sanitarios*”.
- El 10 de diciembre, y con motivo de la celebración del Día Internacional de los Derechos Humanos, el ararteko en funciones ofreció una charla en una jornada organizada por BIZITEGI en la Escuela Profesional de Otxarkoaga. BIZITEGI es la asociación para el apoyo e inserción de personas en situaciones desfavorecidas de Bizkaia y trabaja en la intervención directa con los colectivos en exclusión.
- En diciembre presentó en Arrasate la **XI Jornada ARINDUZ** sobre cuidados paliativos, con una intervención sobre “*Los derechos de los pacientes al final de la vida*”. El programa

de la jornada, organizada por la Sociedad de Cuidados Paliativos de Euskadi (ARINDUZ), incluyó aspectos relativos a las voluntades anticipadas, las preferencias en el lugar de fallecimiento y las necesidades de las personas enfermas y sus familias.

A continuación, se detallan los actos más importantes en los que ha participado o ha protagonizado **la adjunta al ararteko, Julia Hernández**:

La **adjunta al ararteko Julia Hernández ha participado en varias** reuniones con organizaciones sociales y representantes de la sociedad civil, con personas que han presentado quejas en el Ararteko, ha mantenido encuentros con el resto de defensorías del pueblo del Estado, ha realizado visitas a distintos ayuntamientos de la CAPV y ha participado en jornadas, seminarios, y actos. Entre ellos, se señalan por su interés:

- En marzo participó como ponente la adjunta al Ararteko en **el I Foro de custodia compartida e igualdad**, organizado en Portugalete por la Asociación iQual. Es una asociación integrada por un conjunto de hombres y mujeres comprometidos activamente con la lucha por la igualdad real y efectiva de derechos, oportunidades y de trato entre hombres y mujeres.
- En octubre acudió a la XIX Asamblea y Congreso Internacional de la "FIO" celebrado en México que este año versaba sobre los sistemas regionales de protección de derechos humanos. En ella se reunió la Red de Mujeres, en cuyo seno se analizó la participación política de las mujeres. Con ocasión de dicho encuentro, se eligió a Julia Hernández como coordinadora para Europa de dicha red.
- Asimismo, ha asistido a distintos debates televisivos, destacando uno sobre el sexting y otro sobre la sexualidad en las fiestas.

VI

Actuaciones de innovación del Ararteko

Cap. VI

ACTUACIONES DE INNOVACIÓN DEL ARARTEKO

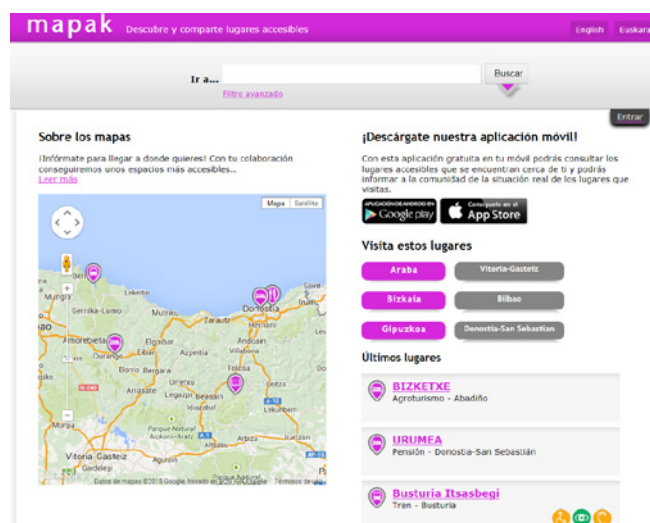
El Ararteko como institución de garantía de derechos, durante el año 2014 ha mantenido su apuesta decidida por implementar en su funcionamiento ordinario y en su estrategia objetivos de mejora continua, de innovación y de escucha activa a la sociedad, como aspectos estratégicos de su organización que tiene efectos hacia dentro: en la mejora organizativa, la introducción de metodología de calidad y la dotación de instrumentos para ganar en eficacia; y hacia fuera: articulando medios para colaborar más activamente con las instituciones, colectivos y personas destinatarias de su trabajo.

La institución del Ararteko ha integrado, asimismo, la Innovación como una exigencia en la forma de divulgar su trabajo, a través de tecnologías y metodologías diferentes, y, sobre todo, en la elaboración de instrumentos de información y colaboración con la ciudadanía y organizaciones sociales, repensando los medios y formatos a través de los que interactuar con la sociedad.

Los proyectos que, en esa área, ha desarrollado el Ararteko durante el año 2014, son de diferente tipología.

1. Proyectos colaborativos

Aramapak: acceso a los mapas de accesibilidad desde teléfonos y dispositivos móviles



En diciembre de 2012 el Ararteko puso a disposición de la ciudadanía un sitio web cuya función es facilitar información acerca de la accesibilidad a diversos recursos de turismo, transporte público y bibliotecas en la CAPV. Durante el tiempo transcurrido, se ha perfeccionado esta herramienta y se ha considerado conveniente incluir nuevos desarrollos para facilitar su usabilidad y el acceso a esa información desde cualquier sitio, incluso, caminando por la calle.

Así ha surgido la idea de crear una aplicación para teléfonos y otros dispositivos móviles, que habilita a cualquier persona a acceder a la información contenida en los mapas de accesibilidad desde cualquier punto de nuestra geografía. Se trata de un proyecto colaborativo, dinámico, en constante crecimiento, en el que la participación ciudadana desempeña un papel fundamental. Si bien la información básica relativa a los diversos recursos ha sido proporcionada por varias instituciones públicas, la posibilidad de incorporar nuevos datos complementarios, así como su actualización o el contraste de la información ya obtenida, queda abierta a la ciudadanía en general.

Por tanto, el objeto de esta aplicación no sólo es proporcionar información útil respecto de la accesibilidad de los diferentes recursos, sino también favorecer la participación ciudadana en la construcción colaborativa de la información de accesibilidad de Euskadi, aportando fotos, comentarios y cualquier dato que sirva para que las personas que tengan algún tipo de discapacidad cuenten con la información que les permita desenvolverse con las máximas garantías.

Está visible en internet en una dirección pública <http://mapak.ararteko.net/>, mediante una aplicación informática realizada en software libre y gratuitamente descargable, con información y datos en formatos abiertos.

Redes sociales



Foro medio ambiente
<http://blogak.ararteko.net/ingurumena/>

- **El Ararteko en Twitter:** El Ararteko mantiene una presencia activa en Twitter (@Ararteko). A finales de 2014, el Ararteko contaba con 3.349 seguidores y seguía a 1.916 personas, organizaciones e instituciones.

Twitter permite la interacción activa con la ciudadanía, así como la difusión de mensajes clave derivados de las investigaciones y resoluciones del Ararteko.

- En el año 2014 el **Foro de medio ambiente** se ha constituido como un importante instrumento de divulgación de la información que se va generando en torno al medio ambiente y al derecho de acceso a la información ambiental, así como de los pronunciamientos del Ararteko relacionados con la misma, y, especialmente, como un medio de relación y acercamiento hacia las asociaciones y entidades referentes en materia de defensa de la protección del medio ambiente, destacando las aportaciones y colaboración en el ámbito del derecho al acceso a la información ambiental.

Blog del proyecto RAINBOW HAS



El [proyecto RAINBOW HAS](#) (2013-2014) es la continuación del [proyecto RAINBOW](#) (2011-2012). Ambos proyectos coordinados por la institución del Ararteko, han sido **co-financiados por la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea en el marco del programa “Derechos Fundamentales y Ciudadanía”**.

El objetivo del proyecto RAINBOW HAS, que cuenta con un blog alojado en la página web del Ararteko, es **incidir en el análisis y la mejora de la situación de los derechos de la infancia y adolescencia a la diversidad sexual en el ámbito educativo**.

2. De carácter estratégico y organizativo

Modelo de gestión pública avanzada adoptado por el Ararteko y diploma de compromiso



La institución del Ararteko ha recibido el **Diploma de compromiso con la Excelencia con la Gestión Avanzada 2014**, concedido por Euskalit a las organizaciones que han cumplido con los requisitos exigidos.

El diploma de compromiso tiene como objetivo reconocer a las organizaciones vascas que se han comprometido a avanzar hacia la excelencia. El Ararteko desde hace 5 años ha desarrollado 3 reflexiones estratégicas de su organización, cuenta con un plan estratégico, así como con una carta de servicios, ha realizado en 2014 una autoevaluación de la organización basándose en el modelo de gestión avanzada, ha superado el contraste externo realizado por EUSKALIT, y cuenta con sistemas para evaluar las opiniones de sus usuarios, de las personas de su organización y de sus grupos de interés. Además, ha demostrado evidencias relacionadas con el modelo de gestión pública avanzada impulsado por EUSKALIT que se basa en **6 grandes elementos**:

- Generar en las **personas** un sentimiento de pertenencia a un proyecto compartido.
- Orientar la empresa hacia los **clientes** realizando una aportación diferencial de valor.
- Aplicar la **innovación** en todos los ámbitos de la empresa.
- Potenciar el compromiso con la **sociedad**, importante suministrador de capacidades competitivas relevantes.
- Generar una visión de largo plazo que se materialice mediante una **estrategia** claramente definida.
- Alcanzar **resultados** satisfactorios para los diferentes grupos de interés de manera sostenida y equilibrada.

3. De carácter tecnológico

Web del Ararteko



La página web del Ararteko ha visto su imagen actualizada durante este año. Así se ha conseguido una estética más moderna y acorde a las actuales tendencias de diseño de web, adaptándose a la visualización desde dispositivos móviles, tablets y smartphones.

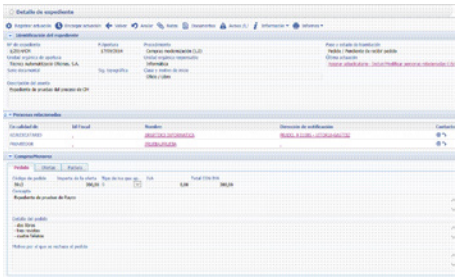
Incorporación del Ararteko al dominio .EUS



El Ararteko se ha incorporado a la comunidad usuaria del dominio **eus**. (<http://www.domeinuak.eus/es/domeinua/>) dominio de internet destinado a la promoción del euskera y la cultura vasca. El dominio .EUS es una herramienta que busca situar el euskera al nivel de las demás lenguas, y, además, ayuda en la normalización del euskara y su reconocimiento internacional.

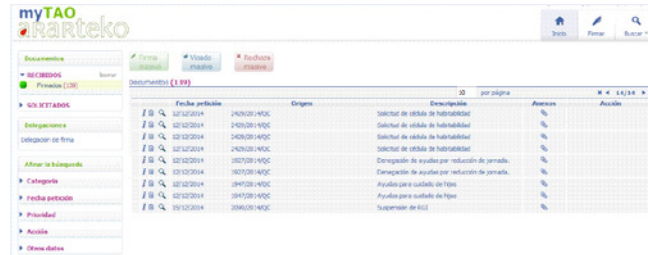
El Ararteko se ha integrado a través del dominio www.ararteko.eus, que se relaciona con su página web, la cual alberga un contenido muy significativo en euskara.

Implantación del proceso de gestión de compras



Continuando con la política de incluir progresivamente la mayor parte de los procesos de trabajo en la herramienta de gestión de procesos de trabajo del Ararteko, se ha desarrollado e implantado en 2014 un nuevo proceso: el de gestión del proceso de compras menores, el cual incluye todo el ciclo de vida de la compra en sus diferentes fases, desde la solicitud y registro de las diferentes ofertas en el registro general de entrada, pasando por la fase de pedido (que comprende la autorización de la Dirección correspondiente y la solicitud), hasta la fase de factura que queda asociada al expediente desde el registro general.

Implantación de la firma electrónica interna en el procedimiento de queja



Con el fin de garantizar la integridad y autenticidad de los documentos durante toda la tramitación del expediente de queja, se realiza la compulsión automatizada de los documentos de entrada y la firma electrónica avanzada de los documentos de salida a través de un portafirmas interno y con total integración en el gestor de expedientes.

4. De mejora continua/calidad/innovación

Sistema de mejora medioambiental



La actividad diaria del Ararteko, como toda actividad humana, interactúa con el entorno y produce impactos ambientales; siendo conscientes de ello, en el año 2011 adoptamos la decisión de implantar un Sistema de Gestión Ambiental según la norma Ekoscan. Mediante este sistema de gestión hemos ido integrando a lo largo de estos años la prevención de la contaminación como un factor más en la gestión de nuestra organización, gracias a lo cual hemos mejorado día a día nuestro comportamiento ambiental.

Este sistema de gestión ambiental ha sido auditado durante el mes de diciembre por una entidad certificadora externa, tras la cual hemos obtenido el certificado de IHOBE, Sociedad Pública Ambiental del Gobierno Vasco, que acredita que nuestro Sistema de Gestión Ambiental responde a los criterios de la norma Ekoscan, promovida por esta organización.

Más allá de la mejora de la gestión ambiental de nuestra organización, los principales logros de carácter ambiental que hemos obtenido hasta el momento son los siguientes:

- Hemos reducido la cantidad de publicaciones impresas en papel, gracias a la racionalización de la distribución de los ejemplares y a una mayor utilización de los medios digitales para su edición. **La cantidad de papel utilizada en los informes ordinarios se ha reducido en un 96%.**
- El **100% de papel que consumimos dispone de la eco-etiqueta europea y de la etiqueta FSC Fuentes Mixtas**, lo que determina que tanto en su origen como en su producción se han tenido en cuenta exigentes requisitos de carácter ambiental.
- **Hemos reducido nuestro consumo de vasos de plástico desechables en 3.800 unidades** y hemos sustituido la mayor parte del consumo de agua embotellada por agua corriente.
- Hemos comenzado a incluir **criterios ambientales también en las contrataciones de los servicios** de limpieza y publicaciones.

Mejora de las **publicaciones del Ararteko**



Desde el Ararteko se ha apostado por trabajar por el formato electrónico como óptimo y referente para la divulgación de todas sus publicaciones, haciéndolo navegable en todos sus apartados y posibilitando, mediante entradas con links, introducción de palabras clave o referencias como administraciones, normativa, etc., localizar la información que se desee, con la ayuda de un buscador. Ello permite enlazar con las áreas concretas de la web, con otros sitios web, otras instituciones, etc.

Este nuevo formato electrónico incorporado a la página Web, se puede consultar y descargar en pdf, y también en formatos abiertos: html, xml, csv, que facilitan su utilización desde el apartado de [datos abiertos](#) de la web; lo que permitirá su reutilización libre por parte de la ciudadanía.

Precisamente, para dar información de dicha posibilidad de reutilización, se incorpora la [licencia creative commons](#) en las sucesivas ediciones y publicaciones del Ararteko, que reconoce la posibilidad de reutilización de dichos informes.

Se ha eliminado el formato papel en todas las publicaciones (excepto en el informe anual, para el que se mantiene una tirada muy limitada a efectos representativos).

Estas decisiones se enmarcan en la filosofía presente en el Ararteko de favorecer y facilitar la reutilización de la información en beneficio tanto propio, como de otras instituciones, y de compartir recursos con la ciudadanía.

VII

Cumplimiento
de las
recomendaciones
y sugerencias

Cap. VII

CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

El artículo 11.b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko establece la posibilidad de *“dirigir recomendaciones o recordar los deberes legales a los órganos competentes, a los funcionarios o a sus superiores para procurar corregir los actos ilegales o injustos o lograr una mejora de los servicios de la Administración”*.

Por ello, cuando al examinar las quejas llegamos a la conclusión de que la actuación administrativa no ha sido correcta, dirigimos una recomendación o una sugerencia a la administración afectada, solicitándole que modifique su actuación.

Las recomendaciones se reservan para aquellos supuestos en los que se detecta una conculcación del ordenamiento jurídico, una irregularidad en sentido estricto o una omisión grave y se requiere a la administración concernida a que proceda a la oportuna revisión de tal actuación. También se realizan bajo esta fórmula los recordatorios de legalidad.

Las sugerencias, en cambio, se emplean en aquellos casos en los que, aun cuando la administración afectada haya podido actuar conforme a legalidad, la salvaguarda de derechos o la buena administración demandan otro tipo de actuación. Se incluyen también en esta categoría las propuestas de cambio normativo dirigidos a una sola administración y ligadas a un expediente de queja concreto.

No obstante, conviene señalar que no siempre es necesario llegar a dictar una recomendación o sugerencia. En muchas ocasiones, la Administración, con sólo recibir un escrito de petición de información de esta institución sobre una concreta actuación y comprobar que su actuación no ha sido acorde con la legalidad, reconoce, sin más dilación, que su obrar no ha sido correcto, reponiendo a la persona reclamante en el derecho que le había sido conculcado. Esta forma de solucionar los problemas, que no exige el pronunciamiento expreso de una recomendación o sugerencia, ha supuesto que el 92,63 % de actuaciones administrativas en las que se había detectado irregularidad se hayan solucionado sin necesidad de dictar recomendación o sugerencia alguna.

En lo que se refiere al cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias emitidas, hay que destacar que de las 94

dictadas en el año 2014, así como de las 50 que quedaron pendientes según los datos del informe del pasado año 2013, 60 han sido aceptadas; 47 no han sido aceptadas, 36 siguen pendientes de respuesta o decisión definitiva y una ha sido suspendida en aplicación del art.13.1. de la Ley 3/1985, de 27 de febrero.

Al igual que en años anteriores, las recomendaciones emitidas en el área de inclusión social representan casi una cuarta parte de las resoluciones emitidas. Ello ha sido debido, como en ejercicios precedentes, al elevado número de expedientes tramitados en torno a las prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos, que han afectado especialmente a Lanbide.

Al valorar estos resultados, no podemos olvidar que las recomendaciones y sugerencias formuladas por esta institución no tienen carácter vinculante y que, en consecuencia, sólo disponemos de la persuasión como arma para intentar reponer las situaciones jurídicas de las personas que han solicitado nuestra intervención.

Por ello, queremos destacar la importancia que esta institución otorga a la necesidad de motivar adecuadamente las resoluciones que se dirigen a las administraciones públicas, en particular cuando lo que se solicita es una modificación de una decisión o la variación de determinados criterios de intervención. Siempre hemos indicado que la carencia de capacidad coercitiva nos lleva a desarrollar mayores esfuerzos dialécticos, a profundizar en nuestros análisis, a contrastar las discrepancias jurídicas y a reiterar nuestros argumentos cuando observamos reticencias injustificadas a la hora de cumplir nuestras recomendaciones y recordatorios.

Siempre hemos admitido que cuando la institución del Ararteko recomienda o sugiere la modificación de una actuación administrativa, la Administración pueda no compartir la interpretación jurídica de la recomendación y/o sugerencia y argumentar cuáles son sus motivos de discrepancia.

Otra valoración distinta merecen aquellos supuestos en los que la administración afectada no contesta si acepta o no la recomendación o sugerencia. En estos casos se presume

que la falta de respuesta encubre un incumplimiento de la recomendación o sugerencia, por lo que se le comunica a la administración que, de persistir en su actitud de no contestar, se entenderá por no aceptada la recomendación o sugerencia y se hará constar esta circunstancia en el informe anual al Parlamento.

Otra forma nada deseable de finalizar los expedientes es la de la falta de aceptación de las recomendaciones sin que la administración requerida vierta argumentos suficientes que fundamenten su negativa.

Preocupados por esta realidad debemos insistir una vez más en que este tipo de actitudes suponen una fractura en el reconocimiento de las funciones que nos han sido encomendadas como institución comisionada del Parlamento Vasco. Asimismo, en nuestra opinión, estas conductas muestran una actitud desconsiderada para con aquellos ciudadanos y ciudadanas que, utilizando uno de los mecanismos de los que se ha dotado el Estado de Derecho para resolver los problemas, han acudido a esta institución solicitando amparo para que se reconozcan sus derechos y se cumpla el

ordenamiento jurídico. En este sentido, conviene recordar que cada recomendación o sugerencia que no es aceptada no sólo supone un impedimento de la función garantista de esta institución, sino que implica fundamentalmente la persistencia en el incumplimiento de la legalidad o en la vulneración de los derechos de la ciudadanía, impidiendo la reposición en sus legítimos derechos.

Como viene siendo habitual, en este apartado efectuamos una reseña del estado de las recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2014 y de aquellas que quedaron pendientes al ultimar el informe de 2013. Esta reseña se plasma mediante la descripción somera de las recomendaciones agrupadas en tres categorías: 1) las que han sido aceptadas por la Administración; 2) las que no han sido aceptadas por la Administración; 3) las que al cerrar la elaboración del presente informe se encuentran pendientes de una respuesta definitiva por parte de la Administración y 4) las que han sido suspendidas.

Todas las resoluciones pueden consultarse a texto completo en nuestra página web.

1. Recomendaciones y sugerencias aceptadas

A) GOBIERNO VASCO

Departamento de Administración Pública y Justicia

Resolución del Ararteko, de 29 de noviembre de 2013, por la que se le recomienda la adopción de diversas medidas para mejorar la atención a las personas usuarias de la Administración de Justicia.
Expediente 1916/2013/QC

Resolución del Ararteko de 2 de enero de 2014, por la que se le recomienda la adopción de medidas de apoyo a los Registros Civiles, para hacer frente a un aumento coyuntural de la carga de trabajo que soportan en materia de nacionalidad.
Expediente 1167/2013/QC

Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad

Resolución del Ararteko, de 17 de septiembre de 2013, por la que se le sugiere que continúe con el control de la actividad de lavado interior de cisternas de mercancías peligrosas.
Expediente 1086/2013/QC

Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura

Resolución del Ararteko, de 27 de noviembre de 2013, por la que se formula una recomendación en relación con una actuación del Registro de Entidades Deportivas de Euskadi.
Expediente 2299/2013/QC

Resolución del Ararteko, de 19 de diciembre de 2013, por la que se le recomienda que incoe el expediente de calificación de bien de interés cultural para el edificio Bellas Artes en Donostia-San Sebastián.
Expediente 2805/2013/QC

Resolución del Ararteko de 6 de marzo de 2014, por la que se le recomienda que no permita la presencia de personal de apoyo ajeno a la Administración educativa en las aulas de dos años de centros educativos dependientes del Departamento.
Expediente 117/2013/QC

Resolución del Ararteko de 30 de octubre de 2014, por la que se le recomienda que analice e informe de las posibilidades de procurar la escolarización de un menor de dos años en un centro educativo de modelo lingüístico A.
Expediente 1053/2014/QC

Resolución del Ararteko de 24 de noviembre de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la escolarización de la joven XXX y autorice su admisión como alumna de educación secundaria obligatoria de modelo A en el IES Martín de Bertendona de Bilbao.
Expediente 2113/2014/QC

EITB

Resolución del Ararteko de 12 de junio de 2014, por la que se le sugiere que se ocupe de estudiar la posibilidad de implementar protocolos de actuación dirigidos a las productoras de programación para que establezcan medidas de control que garanticen la no agresión y el bienestar de los animales.
Expediente 306/2014/QC

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Resolución del Ararteko, de 20 de febrero de 2013, por la que se le recomienda la reanudación de una Renta de Garantía de Ingresos, con abono de las cuantías adeudadas por parte de Lanbide.
Expediente 2228/2012/43

Resolución del Ararteko, de 27 de febrero de 2013, por la que se le recomienda que reconsidere una suspensión de Renta de Garantía de Ingresos por falta de motivación.
Expediente 1064/2012/43

Resolución del Ararteko, de 13 de junio de 2013, por la que se le recomienda que deje sin efectos la resolución de suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda adoptada por la vía de hecho.
Expediente 2887/2012/43

Resolución del Ararteko, de 4 de julio de 2013, por la que se le recomienda que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos.
Expediente 2209/2012/43

Resolución del Ararteko, de 30 de julio de 2013, por la que se le recomienda que deje sin efectos la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda por ausencia de motivo para ello.
Expediente 2537/2012/43

Resolución del Ararteko, de 23 de agosto de 2013, por la que se le recomienda que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por graves defectos de forma que han generado una situación de indefensión.
Expediente 544/2013/QC

Resolución del Ararteko, de 9 de septiembre de 2013, por la que se le recomienda que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda por ausencia de motivo para ello.
Expediente 1112/2013/QC

Resolución del Ararteko, de 10 de octubre de 2013, por la que se le recomienda que deje sin efectos la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos por inexistencia de causa.
Expediente 2707/2012/43

Resolución del Ararteko, de 15 de octubre de 2013, por la que se le recomienda que reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por pérdida del requisito de la residencia efectiva, al no haberse producido ésta.
Expediente 2835/2012/43

Resolución del Ararteko, de 5 de diciembre de 2013, por la que se le recomienda que deje sin efectos la suspensión de una RGI, así como la de su correspondiente PCV, por inexistencia de motivos e inobservancia de las normas de procedimiento.
Expediente 2038/2013/QC

Resolución del Ararteko de 1 de abril de 2014, por la que se le recomienda que se reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos.
Expediente 2187/2013/QC

Resolución del Ararteko de 26 de mayo de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda.
Expediente 44/2014/QC

Resolución del Ararteko de 17 de julio de 2014, por la que se le recomienda que la resolución estimatoria de los recursos potestativos de reposición interpuestos contra las resoluciones de Lanbide, contenga un pronunciamiento acerca de las pretensiones de la persona recurrente.
Expediente 421/2014/QC

Resolución del Ararteko de 7 de octubre de 2014, por la que se le recomienda la reanudación de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda con efectos de 4 de abril de 2014.
Expediente 99/2014/QC

Resolución del Ararteko de 28 de octubre de 2014, por la que se le recomienda que deje sin efecto la suspensión del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos.
Expediente 744/2013/QC

Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial

Resolución del Ararteko, de 19 de noviembre de 2012, sobre la intervención de las administraciones públicas vascas en el proyecto de exploración y posterior extracción de hidrocarburos en el yacimiento Gran Enara mediante el sistema de fracturación hidráulica.
Expediente 74/2011/230

Departamento de Presidencia

Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo

Resolución del Ararteko de 30 de enero de 2014, por la que se le recomienda que garantice la presencia del Instituto Vasco de Administración Pública en los procesos de selección de su personal que requieran la valoración del conocimiento del euskera.
Expediente 2246/2012/20

Departamento de Salud

Resolución del Ararteko, de 11 de junio de 2013, por la que se concluye la actuación relativa a la queja promovida por la Asociación Módulo de Asistencia Psicosocial de Cruces y tres personas usuarias, con motivo de la no renovación del Convenio de Colaboración suscrito por la Administración sanitaria vasca con dicha asociación, lo cual podría suponer el cierre del módulo, y se recomienda al Departamento de Salud el impulso de una serie de medidas de mejora.
Expediente 1436/2012/39

Resolución del Ararteko de 8 de enero de 2014, por la que se le recomienda que revise la denegación de financiación de un medicamento a un paciente.
Expediente 1987/2013/QC

Osakidetza-SVS

Resolución del Ararteko, de 16 de octubre de 2013, por la que se concluye su actuación en el expediente de queja 1541/2012/39 en el que una ciudadana denunciaba la posible vulneración de sus derechos con ocasión de su ingreso no voluntario en el Servicio de Psiquiatría del Hospital de Santiago (Vitoria-Gasteiz) y se recomienda a la administración sanitaria la adopción de una serie de medidas.

Expediente 1541/2012/39

Resolución del Ararteko, de 5 de noviembre de 2013, por la que se le recomienda que se revisen los criterios que han servido de base para resolver una petición de acceso a la documentación clínica de una persona fallecida.

Expediente 513/2013/QC

Resolución del Ararteko, de 5 de noviembre de 2013, por la que se le recomienda que se revisen los criterios que han servido de base para resolver una petición de acceso a la documentación clínica de una persona fallecida.

Expediente 1056/2013/QC

Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2014, por la que se le recomiendan medidas en relación con la insuficiente atención pediátrica en euskera.

Expediente 115/2014/QC

B) ADMINISTRACIÓN FORAL

DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

Departamento de Servicios Sociales

Resolución del Ararteko de 28 de julio de 2014, por la que concluye su actuación en el expediente de queja en el que un ciudadano denunciaba la denegación de ayudas públicas dirigidas a personas con discapacidad, por la Diputación Foral de Álava, y recomienda a esta la adopción de una serie de medidas dirigidas a conceder dichas ayudas al interesado y a promover una modificación normativa.

Expediente 1267/2012/39

Resolución del Ararteko de 18 de diciembre de 2014, por la que se le recomienda que cualquier nueva limitación al ejercicio del derecho de acceso que se plantee con respecto a la documentación obrante en expedientes de protección de menores se motive y ponga en relación con otros derechos o intereses más dignos de protección. A estos efectos, el papel estrictamente neutral y profesional de los responsables intervinientes del Área del Menor y la Familia no puede tener virtualidad suficiente para justificar la negativa a facilitar la información solicitada.

Expediente 12/2014/QC

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Departamento de Acción Social

Resolución del Ararteko, de 18 de noviembre de 2013, por la que se le recomienda que cumpla con los requisitos materiales y funcionales exigidos por la normativa reguladora en el centro para infancia en situación de desprotección El Vivero y articule programas de apoyo y de emancipación no excluyentes que tengan por objeto la inclusión social y la capacitación laboral de sus jóvenes residentes.

Expediente 2384/2013/QC

Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2014, por la que concluye su actuación en el expediente de queja en el que un ciudadano denunciaba la falta de respuesta de la Administración y la actuación de los servicios de inspección de la Diputación Foral de Bizkaia con relación al fallecimiento por precipitación de su madre, persona mayor atendida en un centro residencial, y se recomienda a la administración foral la adopción de una serie de medidas.

Expediente 2316/2011/39

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

Departamento de Cultura, Juventud y Deporte

Resolución del Ararteko, de 22 de abril de 2013, por la que se le recomiendan medidas ante la inexistencia de una liga femenina "de rendimiento" para deportistas de categoría alevín en el Programa de Deporte Escolar.

Expediente 2606/2012/32

Departamento de Política Social

Resolución del Ararteko, de 27 de septiembre de 2013, por la que se concluye su actuación en el expediente de queja 106/2012/39 en el que una ciudadana denunciaba la falta de diligencia de los servicios de inspección de centros residenciales para personas mayores de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y se sugiere a estos la adopción de una serie de medidas.

Expediente 106/2012/39

Resolución del Ararteko de 1 de agosto de 2014, por la que se le recomienda que motive de manera adecuada y suficiente las resoluciones por las que se adopten medidas de declaración de desamparo y asunción de tutela por ministerio de la ley de menores de edad en situación de grave desprotección o desamparo.

Expediente 37/2014/QC

C) ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTOS DE ÁLAVA

Ayuntamiento de Kuartango

Resolución del Ararteko de 16 de junio de 2014, por la que se le recomienda que tramite y resuelva la solicitud de información y denuncia urbanística.
Expediente 2669/2013/QC

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Ensanche 21 Zabalgunea S.A.

Resolución del Ararteko de 29 de mayo de 2014, por la que se le recomienda que abone la cantidad adeudada por ayudas a la rehabilitación de vivienda concedidas a los herederos de la persona beneficiaria.
Expediente 179/2014/QC

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ÁLAVA

Junta Administrativa de Menagarai-Beotegi

Resolución del Ararteko, de 25 de septiembre de 2013, por la que se le recomienda la entrega del informe grafológico realizado sobre la firma de una vecina del Concejo.
Expediente 2702/2012/29

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA

Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano

Resolución del Ararteko, de 5 de marzo de 2013, por la que se le recomienda que dé respuesta a los escritos presentados exigiendo el control municipal por unas obras realizadas en el municipio.
Expediente 558/2013/QC

Ayuntamiento de Arrankudiaga

Resolución del Ararteko de 12 de marzo de 2014, por la que se le recomienda dar respuesta a la denuncia para el cumplimiento de la legalidad medioambiental en la actividad para almacenamiento y gestión de residuos en el polígono industrial de Arbide.
Expediente 979/2013/QC

Ayuntamiento de Bakio

Resolución del Ararteko de 22 de octubre de 2014, por la que se le recomienda que autorice la grabación de los plenos por parte de los particulares que lo soliciten.
Expediente 657/2014/QC

Ayuntamiento de Berango

Resolución del Ararteko de 7 de abril de 2014, por la que se le sugiere que determine los criterios de acceso y el procedimiento para la adjudicación de los puestos de venta en las ferias y mercados ocasionales que se desarrollan en el municipio.
Expediente 2063/2011/23

Ayuntamiento de Bilbao

Resolución del Ararteko, de 11 de diciembre de 2013, por la que se concluye su actuación en una queja relativa al desalojo por la Policía Municipal de Bilbao de varios edificios abandonados en los que pernoctaban personas de origen extranjero sin hogar.
Expediente 141/2013/QC

Ayuntamiento de Busturia

Resolución del Ararteko de 3 de junio de 2014, por la que por la que se le recomienda que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por el bar (...) y que requiera a esta actividad, con la mayor brevedad posible, el cumplimiento de la legalidad medioambiental.
Expediente 525/2012/28

Ayuntamiento de Erandio

Resolución del Ararteko de 29 de enero de 2014, por la que se le recomienda que adopte las medidas necesarias para evitar las molestias producidas por locales juveniles de ocio.
Expediente 2373/2012/28

Ayuntamiento de Galdames

Resolución del Ararteko de 22 de abril de 2014, por la que se le recomienda que, en la cesión de datos al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, incluya únicamente los que resulten estrictamente necesarios para la finalidad pretendida y que informe a sus vecinos y vecinas del contenido concreto de los registros facilitados.
Expediente 2277/2013/QC

Ayuntamiento de Getxo

Resolución del Ararteko de 2 de abril de 2014, por la que se le recomienda que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por el restaurante (...) y que requiera a esta actividad, con la mayor brevedad posible, el cumplimiento de la legalidad medioambiental.

Expediente 1188/2013/QC

Resolución del Ararteko de 28 de mayo de 2014, por la que se le recomienda que deje sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico (procedimiento sancionador n.º...).

Expediente 927/2013/QC

Ayuntamiento de Sestao

Resolución del Ararteko de 31 de marzo de 2014, por la que se le recomienda que empadrone al reclamante en el domicilio donde efectivamente reside.

Expediente 1903/2013/QC

Ayuntamiento de Sopuerta

Resolución del Ararteko de 22 de abril de 2014, por la que se le recomienda que en la cesión de datos al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, incluya únicamente los que resulten estrictamente necesarios para la finalidad pretendida, y que informe a sus vecinos y vecinas del contenido concreto de los registros facilitados.

Expediente 2357/2013/QC

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA

Ayuntamiento de Aretxabaleta

Resolución del Ararteko de 8 de julio de 2014, por la que se le sugiere que se intensifique la información que se facilita sobre beneficios fiscales municipales a favor de las familias con personas con discapacidad, coordinando la actuación de los servicios del Área de Hacienda con los Servicios Sociales.

Expediente 1318/2014/QC

Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

Resolución del Ararteko de 8 de julio de 2014, por la que se le recomienda que tenga presente la obligación legal de motivar de manera adecuada y suficiente todas aquellas resoluciones por las que se deniegue el acceso a documentos e informes obrantes en expedientes de protección de menores.

Expediente 2906/2013/QC

Ayuntamiento de Errenteria

Resolución del Ararteko de 17 de marzo de 2014, por la que se le recomiendan medidas para ampliar las posibilidades de participación de los y las menores en las actividades de enseñanza de las unidades de iniciación deportiva.

Expediente 2746/2013/QC

Ayuntamiento de Lasarte-Oria

Resolución del Ararteko, de 13 de noviembre de 2013, por la que se le recomienda que adopte determinadas medidas de accesibilidad en el polideportivo municipal.

Expediente 1102/2013/QC

Ayuntamiento de Oñati

Resolución del Ararteko de 14 de julio de 2014, por la que se le recomienda que archive un procedimiento sancionador por una infracción a la normativa de tráfico y devuelva al reclamante la cantidad que abonó en concepto de sanción (procedimiento sancionador n.º...).

Expediente 1803/2013/QC

Ayuntamiento de Orio

Resolución del Ararteko de 5 de junio de 2014, por la que se le recomiendan criterios en materia de uso de los idiomas oficiales en su comunicación con la ciudadanía.

Expediente 321/2014/QC

2. Recomendaciones y no sugerencias aceptadas

A) GOBIERNO VASCO

Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad

Resolución del Ararteko, de 19 de noviembre de 2012, sobre la intervención de las administraciones públicas vascas en el proyecto de exploración y posterior extracción de hidrocarburos en el yacimiento Gran Enara mediante el sistema de fracturación hidráulica.

Expediente 74/2011/230

Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura

Resolución del Ararteko, de 28 de mayo de 2013, por la que se le recomienda que reconsidere la situación de unos docentes de la Escuela de Arte y Superior de Diseño "Vitoria-Gasteiz".

Expediente 2684/2012/20

Resolución del Ararteko de 28 de enero de 2014, por la que se le recomienda que no condicione el reconocimiento del servicio complementario de transporte escolar a los alumnos que sean escolarizados en centros públicos de zonas limítrofes, debido a la falta de oferta educativa pública del modelo elegido por la familia en su zona de residencia, al hecho de la existencia de una oferta educativa por parte de centros concertados.

Expediente 1368/2013/QC

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Resolución del Ararteko, de 10 de enero de 2013, por la que se le recomienda que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos por error en la motivación.

Expediente 1894/2012/43

Resolución del Ararteko, de 16 de abril de 2013, por la que se le recomienda que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos (RGI).

Expediente 2333/2012/43

Resolución del Ararteko, de 30 de abril de 2013, por la que se recomienda a Lanbide que resuelva expresamente una solicitud de subvención para promoción de empleo autónomo.

Expediente 889/2013/QC

Resolución del Ararteko, de 27 de agosto de 2013, por la que se le recomienda que, en relación con un expediente de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda, retrotraiga dicho expediente a la fecha en la que se produjo un posible incumplimiento de una obligación para así posibilitar la presentación de alegaciones, todo ello por vicios en la motivación y graves inobservancias de las normas de procedimiento.

Expediente 162/2013/QC

Resolución del Ararteko, de 27 de agosto de 2013, por la que se le recomienda que reanude una RGI suspendida cautelarmente y notifique este tipo de medida cautelar con carácter general.

Expediente 1291/2013/QC

Resolución del Ararteko, de 12 de septiembre de 2013, por la que se le recomienda que reanude una Renta de Garantía de Ingresos, al margen de la incoación de un procedimiento de revisión de oficio.

Expediente 1318/2013/QC

Resolución del Ararteko, de 14 de octubre de 2013, por la que se le recomienda que deje sin efectos una extinción de Renta de Garantía de Ingresos por error en la motivación.

Expediente 1450/2013/QC

Resolución del Ararteko, de 26 de noviembre de 2013, por la que se le recomienda que revise la resolución de baja en el Registro de Solicitantes de la reclamante al no haber quedado acreditada su renuncia a la adjudicación de una vivienda de protección oficial.

Expediente 2159/2012/34

Resolución del Ararteko, de 10 de diciembre de 2013, por la que se le recomienda que se retrotraiga el expediente al momento en que denegó la renovación del derecho a una RGI.

Expediente 2115/2013/QC

Resolución del Ararteko de 17 de febrero de 2014, sobre dos quejas relativas a la atención recibida en Lanbide (1000/2013/18 y 1033/2013/18).

Expediente 1033/2013/QC

Resolución del Ararteko de 19 de marzo de 2014, por la que se le recomienda que adopte las medidas precisas para que las personas separadas o divorciadas que ejercen la custodia compartida de sus descendientes puedan acceder al disfrute alterno de una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento.

Expediente 1363/2012/34

Resolución del Ararteko de 31 de marzo de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda por la pérdida del requisito de la residencia efectiva al no haberse producido ésta.
Expediente 2904/2013/QC

Resolución del Ararteko de 23 de mayo de 2014, por la que se le recomienda que motive la resolución por la que se tiene por desistida la solicitud de Renta de Garantía de Ingresos y mejore el registro de la documentación requerida.
Expediente 2101/2013/QC

Resolución del Ararteko de 29 de mayo de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.
Expediente 2919/2013/QC

Resolución del Ararteko de 2 de junio de 2014, por la que se le recomienda que revise la denegación del derecho a una Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda, al no poder considerar que se haya producido una pérdida de residencia efectiva.
Expediente 2177/2013/QC

Resolución del Ararteko de 17 de junio de 2014, por la que se le recomienda que siga el procedimiento para reclamar el reintegro de unas cuantías percibidas indebidamente.
Expediente 3012/2013/QC

Resolución del Ararteko de 14 de agosto de 2014, por la que se le recomienda que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por inexistencia de causa.
Expediente 120/2014/QC

Resolución del Ararteko de 20 de agosto de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por la pérdida de residencia efectiva al no haberse producido ésta.
Expediente 2432/2013/QC

Resolución del Ararteko de 19 de septiembre de 2014, por la que se le recomienda la necesidad de habilitar registros de documentos en las diferentes oficinas de Lanbide.
Expediente 602/2014/QC

Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial

Euskal Trenbide Sarea - Red Ferroviaria Vasca

Resolución del Ararteko de 22 de agosto de 2014, por la que se le recomienda que tramite en legal forma la reclamación por responsabilidad patrimonial por los daños sufridos en una vivienda con motivo de la construcción de la línea 3 del Metro de Bilbao.
Expediente 2451/2013/QC

Departamento de Salud

Osakidetza-SVS

Resolución del Ararteko, de 10 de diciembre de 2013, por la que se le recomienda que se revise la factura emitida a una paciente asegurada.
Expediente 2415/2013/QC

Departamento de Seguridad

Resolución del Ararteko de 20 de febrero de 2014, por la que se le recomienda que responda a una queja sobre una actuación de la Ertzaintza y le otorgue un tratamiento acorde con las recomendaciones de esta institución.
Expediente 2284/2012/19

B) ADMINISTRACIÓN FORAL DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Departamento de Acción Social

Resolución del Ararteko, de 10 de junio de 2013, por la que se le recomienda que, como tutora legal del menor (...), lo defienda formulando el recurso contencioso-administrativo frente a la denegación de renovación de la autorización de residencia.
Expediente 1389/2013/QC

C) ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA

Ayuntamiento de Alonsotegi

Resolución del Ararteko de 23 de julio de 2014, por la que se le recomienda que tramite en legal forma y según lo solicitado el deslinde de una finca del reclamante, lindante con otra de titularidad municipal.

Expediente 455/2014/QC

Ayuntamiento de Areatza

Resolución del Ararteko, de 8 de abril de 2013, por la que se le recomienda que revise varios recibos girados en concepto de Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) al titular de una furgoneta y que anule la previsión recogida en el art. 6.2.a) de la Ordenanza fiscal municipal que regula este impuesto.

Expediente 1836/2011/22

Ayuntamiento de Bilbao

Resolución del Ararteko, de 9 de diciembre de 2013, por la que se le recomienda que intervenga ante la situación de insalubridad de una vivienda.

Expediente 2707/2013/QC

Resolución del Ararteko de 20 de octubre de 2014, por la que se le sugiere que revise las tarifas bonificadas de las instalaciones deportivas municipales desde la perspectiva integradora de la promoción de las familias monoparentales con un menor número de miembros.

Expediente 1421/2014/QC

Resolución del Ararteko de 30 de octubre de 2014, por la que se le recomienda que modifique la Ordenanza de Tráfico y Aparcamiento (OTA) para incluir en el régimen excepcional de estacionamiento de vehículos de personas con discapacidad a las personas titulares de la tarjeta única de estacionamiento que no conduzcan el vehículo en el que se desplazan.

Expediente 1288/2014/QC

Ayuntamiento de Erandio

Resolución del Ararteko, de 18 de abril de 2013, por la que se le recomienda que tramite las denuncias presentadas exigiendo el control municipal por unas obras realizadas en suelo no urbanizable.

Expediente 1133/2013/QC

Ayuntamiento de Gernika-Lumo

Resolución del Ararteko de 15 de abril de 2014, por la que se le sugiere que determine los criterios de acceso y el procedimiento para la adjudicación de los puestos de venta en las ferias y mercados ocasionales que se desarrollan en el municipio.

Expediente 2250/2011/23

Ayuntamiento de Lekeitio

Resolución del Ararteko de 19 de mayo de 2014, por la que se le recomienda que tramite debidamente la solicitud sobre la incorrecta ejecución de las obras acordadas en el convenio formalizado para la cesión de suelo del sistema general de comunicaciones.

Expediente 213/2013/QC

Ayuntamiento de Mungia

Resolución del Ararteko de 15 de abril de 2014, por la que se le sugiere que determine los criterios de acceso y el procedimiento para la adjudicación de los puestos de venta en las ferias y mercados ocasionales que se desarrollan en el municipio.

Expediente 125/2012/23

Ayuntamiento de Ondarroa

Resolución del Ararteko de 18 de junio de 2014, por la que se le recomienda que adopte sin más dilación las medidas precisas para proteger el derecho de una persona ciega a transitar por los itinerarios peatonales del municipio de forma segura y conforme al principio legal de accesibilidad.

Expediente 1355/2013/QC

Ayuntamiento de Santurtzi

Resolución del Ararteko, de 19 de noviembre de 2013, por la que se le recomienda la retirada inmediata de la instalación de una terraza sin la debida autorización.

Expediente 2053/2012/29

Resolución del Ararteko de 9 de junio de 2014, por la que se le recomienda que deje sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico y aclarar algunos aspectos de la denuncia que la motivó (procedimiento sancionador nº...).

Expediente 2040/2013/QC

Ayuntamiento de Sestao

Resolución del Ararteko, de 21 de noviembre de 2013, por la que se le recomienda que empadrene al reclamante y su familia en el domicilio donde efectivamente residen.

Expediente 2202/2013/QC

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA

Ayuntamiento de Azkoitia

Resolución del Ararteko, de 11 de noviembre de 2013, por la que se le recomienda que revoque de oficio las liquidaciones giradas al reclamante en concepto de tasa 01.a) cementerio, y que elimine dicha tarifa de su ordenanza.

Expediente 2095/2012/22¹

Ayuntamiento de Deba

Resolución del Ararteko, de 9 de diciembre 2013, por la que se le recomienda que tramite y resuelva la denuncia urbanística presentada por las obras y usos urbanísticos llevados a cabo en la primera planta de un inmueble.

Expediente 2118/2013/QC

Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2014, por la que se le recomienda que revoque de oficio la liquidación girada en concepto de IBI con recargo y modifique su ordenanza fiscal, para aclarar que la exención en la aplicación del recargo, afecta a los supuestos de viviendas que se encuentran físicamente unidas.

Expediente 2254/2013/QC

¹ No obstante se ha modificado la ordenanza fiscal reguladora de esta tasa para el ejercicio 2014 y se ha suprimido el epígrafe que se cuestionaba en la recomendación.

Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

Resolución del Ararteko de 11 de agosto de 2014, por la que se le recomienda que deje sin efecto la sanción impuesta por depósito de bolsa de basura en la acera.

Expediente 625/2014/QC

Ayuntamiento de Errenteria

Resolución del Ararteko, de 5 de diciembre de 2013, por la que se le recomienda que revise el condicionante impuesto en la licencia urbanística para el cierre de un camino privado.

Expediente 1406/2013/QC

Resolución del Ararteko de 28 de mayo de 2014, por la que se le sugiere que revoque de oficio la liquidación girada al reclamante en concepto de IBI con recargo.

Expediente 2688/2013/QC

Resolución del Ararteko de 26 de agosto de 2014, por la que se le recomienda que revise las bases de la convocatoria anunciada para la provisión temporal del puesto de interventor/a.

Expediente 944/2014/QC

D) OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS

UPV/EHU

Resolución del Ararteko, de 29 de noviembre de 2013, por la que se le recomienda que propicie la modificación del artículo 32.4 del II Convenio Colectivo del personal laboral docente e investigador de la Universidad del País Vasco.

Expediente 621/2013/QC

3. Recomendaciones y Sugerencias pendientes

A) GOBIERNO VASCO

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Resolución del Ararteko, de 31 de octubre de 2013, por la que se le recomienda dejar sin efecto una resolución denegatoria de prestaciones y retrotraer las actuaciones al momento de presentación por el interesado de la documentación requerida, con el consiguiente abono de los atrasos correspondientes.

Expediente 1999/2012/39

Resolución del Ararteko de 6 de marzo de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la duración de la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 1754/2013/QC

Resolución del Ararteko de 9 de julio de 2014, por la que se le recomienda que deje sin efecto una resolución por la que se acordaba la no renovación de la prestación de Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 1442/2013/QC

Resolución del Ararteko de 8 de agosto de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la denegación del derecho a la prestación Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 2464/2013/QC

Resolución del Ararteko de 10 de septiembre de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación complementaria de Vivienda.

Expediente 1158/2014/QC

Resolución del Ararteko de 5 de noviembre de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 2339/2013/QC

Resolución del Ararteko de 10 de noviembre de 2014, por la que se le recomienda que adopte las medidas precisas para garantizar los derechos de las personas compradoras de viviendas protegidas que, por falta de financiación bancaria, se ven obligadas a renunciar a la adquisición de la vivienda adjudicada.

Expediente 2551/2013/QC

Resolución del Ararteko de 17 de noviembre de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 1631/2013/QC

Resolución del Ararteko de 28 de noviembre de 2014, por la que se le recomienda que revise la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 534/2013/QC

Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2014, por la que se le recomienda que mantenga el nivel económico y la universalidad de las ayudas a las familias para la conciliación de la vida familiar y laboral, adecúe las partidas presupuestarias destinadas al programa de ayudas a la conciliación a las necesidades existentes e incorpore criterios que permitan un reparto más justo de las ayudas.

Expediente 1764/2014/QC

Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial

Resolución del Ararteko, de 23 de septiembre de 2013, sobre la respuesta dada por el Departamento de Medio Ambiente a una solicitud de información ambiental.

Expediente 1943/2013/QC

Agencia Vasca del Agua – URA

Resolución del Ararteko de 5 de mayo de 2014, sobre la calidad ambiental de las aguas del pantano de Oiola por la que se sugiere al Departamento de Salud y a la Agencia Vasca del Agua –URA- establecer un procedimiento para el control de la calidad de las aguas utilizadas para la captación de agua potable conforme a los requisitos recogidos en el artículo 7.2 de la Directiva 2000/60/CE.

Expediente 317/2014/QC

Resolución del Ararteko de 17 de noviembre de 2014, por la que se le recomienda que informe del estado de expediente sobre la situación del molino de Lurrita y responda a una solicitud de información ambiental.

Expediente 2041/2014/QC

Departamento de Salud

Resolución del Ararteko de 5 de mayo de 2014, sobre la calidad ambiental de las aguas del pantano de Oiola por la que se sugiere al Departamento de Salud y a la Agencia Vasca del Agua -URA- establecer un procedimiento para el control de la calidad de las aguas utilizadas para la captación de agua potable conforme a los requisitos recogidos en el artículo 7.2 de la Directiva 2000/60/CE.

Expediente 314/2014/QC

Osakidetza-SVS

Resolución del Ararteko de 20 de octubre de 2014, por la que se sugiere a OSAKIDETZA una adecuación en el criterio de la edad en determinadas situaciones de espera prolongada.

Expediente 1112/2014/QC

Resolución del Ararteko de 8 de abril de 2014, sobre la falta de respuesta a una reclamación que mostraba su disconformidad con la asistencia sanitaria prestada.

Expediente 64/2014/QC

Resolución del Ararteko de 28 de noviembre de 2014, por la que se le recomienda que las solicitudes de asistencia especializada de las personas que tienen derecho a recibirla, sean atendidas, con independencia de si se encuentran o no desplazadas provisionalmente.

Expediente 1261/2014/QC

Departamento de Seguridad

Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2014, por la que se le recomienda que adopte medidas para prevenir y controlar la elaboración de perfiles raciales en la Ertzaintza.

Expediente 25/2014/QC

B) ADMINISTRACIÓN FORAL

DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

Departamento de Servicios Sociales

Resolución del Ararteko de 21 de noviembre de 2014, por la que se les recomienda que adopte las medidas que sean precisas para garantizar un acceso digno y en condiciones de igualdad para todas las personas las dependencias del Instituto Foral de Bienestar Social ubicadas en el nº 10 de la calle General Álava de Vitoria-Gasteiz.

Expediente 357/2014/QC

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Departamento de Acción Social

Resolución del Ararteko de 24 de febrero de 2014, por la que concluye su actuación en una queja en la que la madre de un menor con discapacidad y en situación de dependencia mostraba su disconformidad con la fecha de efectos establecida para el cobro de la prestación económica de cuidados en el entorno familiar, reconocida por la Diputación.

Expediente 1142/2011/39

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

Departamento de Cultura, Juventud y Deporte

Resolución del Ararteko de 6 de noviembre de 2014, por la que se sugiere al Departamento de Cultura, Juventud y Deportes de la Diputación Foral de Gipuzkoa que revise los precios públicos por la utilización de la red de albergues forales desde la perspectiva integradora de la promoción de las personas con discapacidad.

Expediente 949/2014/QC

C) ADMINISTRACIÓN LOCAL

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ÁLAVA

Junta Administrativa de Ullibarri-Gamboa

Resolución del Ararteko de 2 de septiembre de 2014, por la que se le recomienda que tramite en legal forma la adjudicación del arrendamiento de los bienes patrimoniales del Concejo.

Expediente 2203/2013/QC

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA

Ayuntamiento de Abadiño

Resolución del Ararteko de 23 de octubre de 2014, por la que se le recomienda que dicte las ordenes de ejecución procedentes ante la insalubridad producida por el saneamiento inadecuado de diversos caseríos.

Expediente 93/2014/QC

Ayuntamiento de Bakio

Resolución del Ararteko de 29 de octubre de 2014, por la que se le recomienda que facilite a los grupos municipales, en el idioma o idiomas oficiales que éstos elijan, la documentación de la que se les da traslado para el ejercicio de sus funciones.

Expediente 1239/2014/QC

Ayuntamiento de Balmaseda

Resolución del Ararteko de 18 de marzo de 2014, por la que se le recomienda que impulse las medidas de desinsectación en un local particular para garantizar su salubridad.

Expediente 2984/2013/QC

Ayuntamiento de Bermeo

Resolución del Ararteko de 11 de noviembre de 2014, por la que se le recomienda que deje sin efecto una sanción de tráfico, impuesta por incumplimiento de una prohibición de aparcar señalizada únicamente en euskera.

Expediente 104/2014/QC

Ayuntamiento de Erandio

Resolución del Ararteko de 18 de agosto de 2014, por la que se le recomienda que dé respuesta a las denuncias presentadas y continúe con el trámite correspondiente para adecuar a la legalidad urbanística las obras y usos sin licencia en varias parcelas del suelo no urbanizable.

Expediente 513/2014/QC

Resolución del Ararteko de 22 de octubre de 2014, por la que se le recomienda que aplique la exención por discapacidad en los recibos del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica reclamados y que reintegre a la afectada las cantidades correspondientes.

Expediente 1557/2014/QC

Ayuntamiento de Getxo

Resolución del Ararteko de 15 de abril de 2014, por la que se le recomienda dar respuesta a las denuncias para cumplir con la legalidad urbanística y medioambiental respecto a la actividad de bar-restaurante ubicado en la calle Zientoetxe.

Expediente 2497/2013/QC

Ayuntamiento de Munitibar

Resolución del Ararteko de 18 de agosto de 2014, por la que se le recomienda que continúe con el trámite correspondiente respecto a las denuncias presentadas para adecuar unas obras a la legalidad urbanística.

Expediente 364/2014

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA

Ayuntamiento de Irun

Resolución del Ararteko, de 29 de diciembre de 2014, por la que se le recomienda que incluya en su III Plan de Igualdad medidas para abordar, como proponía el proceso participativo desarrollado para su elaboración, el problema irresuelto de participación igualitaria de mujeres y hombres en el Alarde.

Expediente 172/2014/QC

Ayuntamiento de Mutriku

Resolución del Ararteko de 2 de junio de 2014, por la que se le recomienda que revoque los recibos girados a la reclamante relativos a la matrícula del curso académico 2012-2013 y las cuotas mensuales de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2012, ya que la baja de sus hijos en la actividad fue comunicada y tramitada ante la Escuela Municipal de Música de Mutriku, con fecha 5 de junio de 2012.

Expediente 149/2013/QC

Ayuntamiento de Zaldibia

Resolución del Ararteko de 17 de julio de 2014, por la que se le recomienda que dé una respuesta adecuada al requerimiento efectuado por el promotor de la queja para cumplir con lo pactado en el convenio urbanístico.

Expediente 311/2014/QC

Ayuntamiento de Zarautz

Resolución del Ararteko de 5 de mayo de 2014, por la que se le recomienda que analice la prueba aportada sobre la residencia habitual en el inmueble (consumos de suministros) y, en su caso, revoque de oficio la liquidación girada al reclamante en concepto de IBI con recargo.

Expediente 2239/2013/QC

D) OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS

Escuela de Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz

Resolución del Ararteko de 17 de noviembre de 2014, por la que se le recomienda que reintegre al afectado las cantidades abonadas en concepto de matrícula.
Expediente 2408/2013/QC

UPV/EHU

Resolución del Ararteko de 26 de noviembre de 2014, por la que se le recomienda que reconsidere la oferta docente de la Escuela Técnica Superior de Náutica y Máquinas Navales en conformidad con los criterios del Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 19 de noviembre de 2009, para la adecuación de la Normativa de Planificación docente al Procedimiento y Marco de implantación de las Titulaciones de Grado.
Expediente 707/2014/QC

4. Recomendaciones y sugerencias suspendidas

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA

Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

Resolución del Ararteko de 14 de febrero de 2014, por la que se le recomienda que revise las decisiones adoptadas con respecto a la adecuación del complemento específico de los puestos de trabajo con complemento de dedicación especial, así como con respecto a la valoración de puestos y consiguiente modificación de la relación de puestos de trabajo en lo relativo a los requerimientos de disponibilidad y dedicación de determinados puestos de trabajo.
Expediente 1334/2013/QC

VIII

Anexos

CAPÍTULO VIII

1

RESOLUCIONES DICTADAS

Cap. VIII

ANEXOS

Resoluciones dictadas

Resolución del Ararteko de 2 de enero de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco la adopción de medidas de apoyo a los Registros Civiles, para hacer frente a un aumento coyuntural de la carga de trabajo que soportan en materia de nacionalidad.

Resolución del Ararteko de 8 de enero de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Salud que revise la denegación de financiación de un medicamento a un paciente.

Resolución del Ararteko de 28 de enero de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura que no condicione el reconocimiento del servicio complementario de transporte escolar a los alumnos que sean escolarizados en centros públicos de zonas limítrofes, debido a la falta de oferta educativa pública del modelo elegido por la familia en su zona de residencia, al hecho de la existencia de una oferta educativa por parte de centros concertados.

Resolución del Ararteko de 29 de enero de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Erandio que adopte las medidas necesarias para evitar las molestias producidas por locales juveniles de ocio.

Resolución del Ararteko de 30 de enero de 2014, por la que se recomienda a la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo que garantice la presencia del Instituto Vasco de Administración Pública en los procesos de selección de su personal que requieran la valoración del conocimiento del euskera.

Resolución del Ararteko de 14 de febrero de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián que revise las decisiones adoptadas con respecto a la adecuación del complemento específico de los puestos de trabajo con complemento de dedicación especial, así

como con respecto a la valoración de puestos y consiguiente modificación de la relación de puestos de trabajo en lo relativo a los requerimientos de disponibilidad y dedicación de determinados puestos de trabajo.

Resolución del Ararteko de 17 de febrero de 2014, sobre dos quejas relativas a la atención recibida en Lanbide (1000/2013/18 y 1033/2013/18).

Resolución del Ararteko de 20 de febrero de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que responda a una queja sobre una actuación de la Ertzaintza y le otorgue un tratamiento acorde con las recomendaciones de esta institución.

Resolución del Ararteko de 24 de febrero de 2014, por la que concluye su actuación en una queja en la que la madre de un menor con discapacidad y en situación de dependencia mostraba su disconformidad con la fecha de efectos establecida para el cobro de la prestación económica de cuidados en el entorno familiar, reconocida por la Diputación.

Resolución del Ararteko de 6 de marzo de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura que no permita la presencia de personal de apoyo ajeno a la Administración educativa en las aulas de dos años de centros educativos dependientes del Departamento.

Resolución del Ararteko de 6 de marzo de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que reconsidere la duración de la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 7 de marzo de 2014, por la que se concluye la actuación relativa a la implantación del sistema de recogida de residuos denominado puerta a puerta (PaP) en el municipio de Bergara.

Resolución del Ararteko de 12 de marzo de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Arrankudiaga dar respuesta a la denuncia para el cumplimiento de la legalidad medioambiental en la actividad para almacenamiento y gestión de residuos en el polígono industrial de Arbide.

Resolución del Ararteko de 17 de marzo de 2014, por la que se recomiendan al Ayuntamiento de Errenteria medidas para ampliar las posibilidades de participación de los y las menores en las actividades de enseñanza de las unidades de iniciación deportiva.

Resolución del Ararteko de 18 de marzo de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Balmaseda que impulse las medidas de desinsectación en un local particular para garantizar su salubridad.

Resolución del Ararteko de 19 de marzo de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que adopte las medidas precisas para que las personas separadas o divorciadas que ejercen la custodia compartida de sus descendientes puedan acceder al disfrute alterno de una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento.

Resolución del Ararteko de 25 de marzo de 2014, sobre la situación urbanística de un edificio en situación de fuera de ordenación.

Resolución del Ararteko de 27 de marzo de 2014, por la que se concluye la actuación relativa a la implantación del sistema de recogida de residuos denominado puerta a puerta (PaP) en el municipio de Zizurkil.

Resolución del Ararteko de 27 de marzo de 2014, por la que se concluye su actuación en relación con una queja por falta de atención en euskera en los Juzgados de Paz de Orio y Usurbil.

Resolución del Ararteko de 31 de marzo de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Sestao que empadrone al reclamante en el domicilio donde efectivamente reside.

Resolución del Ararteko de 31 de marzo de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda por la pérdida del requisito de la residencia efectiva al no haberse producido ésta.

Resolución del Ararteko de 1 de abril de 2014, por la que se recomienda que se reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 2 de abril de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Getxo que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por el restaurante (...) y que requiera a esta actividad, con la mayor brevedad posible, el cumplimiento de la legalidad medioambiental.

Resolución del Ararteko de 3 de abril de 2014, por la que se pone fin a la actuación iniciada con motivo de las quejas recibidas en torno a los límites de edad existentes para tomar parte en los procesos selectivos de ingreso en las escalas y categorías de los cuerpos que integran la Policía del País Vasco.

Resolución del Ararteko de 7 de abril de 2014, por la que se sugiere al Ayuntamiento de Berango que determine los criterios de acceso y el procedimiento para la adjudicación de los puestos de venta en las ferias y mercados ocasionales que se desarrollan en el municipio.

Resolución del Ararteko de 8 de abril de 2014, sobre la falta de respuesta a una reclamación que mostraba su disconformidad con la asistencia sanitaria prestada.

Resolución del Ararteko de 9 de abril de 2014, por la que concluye su actuación en una queja en la que se denunciaban los problemas generados por la indeterminación de los límites de gasto de RGI, al objeto de considerar que la prestación se utiliza para los fines para los que fue concedida.

Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2014, por la que concluye su actuación en una queja en la que la ciudadana, afecta a una incapacidad permanente total, se mostraba disconforme con la ausencia de reconocimiento automático de la discapacidad del 33%, por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Deba que revoque de oficio la liquidación girada en concepto de IBI con recargo y modifique su ordenanza fiscal, para aclarar que la exención en la aplicación del recargo, afecta a los supuestos de viviendas que se encuentran físicamente unidas.

Resolución del Ararteko de 15 de abril de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Getxo dar respuesta a las denuncias para cumplir con la legalidad urbanística y medioambiental respecto a la actividad de bar-restaurante ubicado en la calle Zientoetxe.

Resolución del Ararteko de 15 de abril de 2014, por la que se sugiere al Ayuntamiento de Mungia que determine los criterios de acceso y el procedimiento para la adjudicación de los puestos de venta en las ferias y mercados ocasionales que se desarrollan en el municipio.

Resolución del Ararteko de 15 de abril de 2014, por la que se sugiere al Ayuntamiento de Gernika-Lumo que determine los criterios de acceso y el procedimiento para la adjudicación de los puestos de venta en las ferias y mercados ocasionales que se desarrollan en el municipio.

Resolución del Ararteko de 22 de abril de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Galdames que, en la cesión de datos al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, incluya únicamente los que resulten estrictamente necesarios para la finalidad pretendida y que informe a sus vecinos y vecinas del contenido concreto de los registros facilitados.

Resolución del Ararteko de 22 de abril de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Sopuerta que en la cesión de datos al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, incluya únicamente los que resulten estrictamente necesarios para la finalidad pretendida, y que informe a sus vecinos y vecinas del contenido concreto de los registros facilitados.

Resolución del Ararteko de 5 de mayo de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Zarautz que analice la prueba aportada sobre la residencia habitual en el inmueble (consumos de suministros) y, en su caso, revoque de oficio la liquidación girada al reclamante en concepto de IBI con recargo.

Resolución del Ararteko de 5 de mayo de 2014, sobre la calidad ambiental de las aguas del pantano de Oiola por la que se sugiere al Departamento de Salud y a la Agencia Vasca del Agua -URA- establecer un procedimiento para el control de la calidad de las aguas utilizadas para la captación de agua potable conforme a los requisitos recogidos en el artículo 7.2 de la Directiva 2000/60/CE.

Resolución del Ararteko de 5 de mayo de 2014, sobre la calidad ambiental de las aguas del pantano de Oiola por la que se sugiere al Departamento de Salud y a la Agencia Vasca del Agua -URA- establecer un procedimiento para el control de la calidad de las aguas utilizadas para la captación de agua potable conforme a los requisitos recogidos en el artículo 7.2 de la Directiva 2000/60/CE.

Resolución del Ararteko de 6 de mayo de 2014, por la que se concluye la actuación relativa a la falta de entrega de copia en soporte informático de la documentación expuesta al público solicitada al Ayuntamiento de Bakio.

Resolución del Ararteko de 19 de mayo de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Lekeitio que tramite debidamente la solicitud sobre la incorrecta ejecución de las obras acordadas en el convenio formalizado para la cesión de suelo del sistema general de comunicaciones.

Resolución del Ararteko de 23 de mayo de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que motive la resolución por la que se tiene por desistida la solicitud de Renta de Garantía de Ingresos y mejore el registro de la documentación requerida.

Resolución del Ararteko de 26 de mayo de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que reconsidere la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 28 de mayo de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Getxo que deje sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico (procedimiento sancionador nº ...).

Resolución del Ararteko de 28 de mayo de 2014, por la que se sugiere al Ayuntamiento de Errenteria que revoque de oficio la liquidación girada al reclamante en concepto de IBI con recargo.

Resolución del Ararteko de 29 de mayo de 2014, por la que se recomienda a la sociedad municipal Ensanche 21 Zabalgunea S.A. que abone la cantidad adeudada por ayudas a la rehabilitación de vivienda concedidas a los herederos de la persona beneficiaria.

Resolución del Ararteko de 29 de mayo de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 2 de junio de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Mutriku que revoque los recibos girados a la reclamante relativos a la matrícula del curso académico 2012-2013 y las cuotas mensuales de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2012, ya que la baja de sus hijos en la actividad fue comunicada y tramitada ante la Escuela Municipal de Música de Mutriku, con fecha 5 de junio de 2012.

Resolución del Ararteko de 2 de junio de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales, que revise la denegación del derecho a una Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda, al no poder considerar que se haya producido una pérdida de residencia efectiva.

Resolución del Ararteko de 3 de junio de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Busturia que adopte las medidas oportunas para evitar las molestias provocadas por el bar (...) y que requiera a esta actividad, con la mayor brevedad posible, el cumplimiento de la legalidad medioambiental.

Resolución del Ararteko de 5 de junio de 2014, por la que se recomiendan al Ayuntamiento de Orio criterios en materia de uso de los idiomas oficiales en su comunicación con la ciudadanía.

Resolución del Ararteko de 9 de junio de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Santurtzi que deje sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico y aclare algunos aspectos de la denuncia que la motivó (procedimiento sancionador nº ...).

Resolución del Ararteko de 12 de junio de 2014, por la que se sugiere a EITB que se ocupe de estudiar la posibilidad de implementar protocolos de actuación dirigidos a las productoras de programación para que establezcan medidas de control que garanticen la no agresión y el bienestar de los animales.

Resolución del Ararteko de 16 de junio de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Kuartango que tramite y resuelva la solicitud de información y denuncia urbanística.

Resolución del Ararteko de 17 de junio de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno vasco que siga el procedimiento para reclamar el reintegro de unas cuantías percibidas indebidamente.

Resolución del Ararteko de 18 de junio de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Ondarroa que adopte sin más dilación las medidas precisas para proteger el derecho de una persona ciega a transitar por los itinerarios peatonales del municipio de forma segura y conforme al principio legal de accesibilidad.

Resolución del Ararteko de 8 de julio de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián que tenga presente la obligación legal de motivar de manera adecuada y suficiente todas aquellas resoluciones por las que se deniegue el acceso a documentos e informes obrantes en expedientes de protección de menores.

Resolución del Ararteko de 8 de julio de 2014, por la que se sugiere al Ayuntamiento de Aretxabaleta que se intensifique la información que se facilita sobre beneficios fiscales municipales a favor de las familias con personas con discapacidad, coordinando la actuación de los servicios del Área de Hacienda con los Servicios Sociales.

Resolución del Ararteko de 9 de julio de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que deje sin efecto una resolución por la que se acordaba la no renovación de la prestación de Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2014, por la que concluye su actuación en el expediente de queja en el que un ciudadano denunciaba la falta de respuesta de la Administración y la actuación de los servicios de inspección de la Diputación Foral de Bizkaia con relación al fallecimiento por precipitación de su madre, persona mayor atendida en un centro residencial, y se recomienda a la administración foral la adopción de una serie de medidas.

Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2014, por la que se recomiendan a Osakidetza medidas en relación con la insuficiente atención pediátrica en euskera.

Resolución del Ararteko de 14 de julio de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Oñati que archive un procedimiento sancionador por una infracción a la normativa de tráfico y devuelva al reclamante la cantidad que abonó en concepto de sanción (procedimiento sancionador nº ...).

Resolución del Ararteko de 17 de julio de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Zaldibia que de una respuesta adecuada al requerimiento efectuado por el promotor de la queja para cumplir con lo pactado en el convenio urbanístico.

Resolución del Ararteko de 17 de julio de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que la resolución estimatoria de los recursos potestativos de reposición interpuestos contra las resoluciones de Lanbide, contenga un pronunciamiento acerca de las pretensiones de la persona recurrente.

Resolución del Ararteko de 23 de julio de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Alonsotegi que tramite en legal forma y según lo solicitado el deslinde de una finca del reclamante, lindante con otra de titularidad municipal.

Resolución del Ararteko de 28 de julio de 2014, por la que concluye su actuación en el expediente de queja en el que un ciudadano denunciaba la denegación de ayudas públicas dirigidas a personas con discapacidad, por la Diputación Foral de Álava, y recomienda a esta la adopción de una serie de medidas dirigidas a conceder dichas ayudas al interesado y a promover una modificación normativa.

Resolución del Ararteko de 1 de agosto de 2014, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Gipuzkoa que motive de manera adecuada y suficiente las resoluciones por las que se adopten medidas de declaración de desamparo y asunción de tutela por ministerio de la ley de menores de edad en situación de grave desprotección o desamparo.

Resolución del Ararteko de 8 de agosto de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que reconsidere la denegación del derecho a la prestación Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 11 de agosto de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián que deje sin efecto la sanción impuesta por depósito de bolsa de basura en la acera.

Resolución del Ararteko de 12 de agosto de 2014, por la que se concluye la intervención del Ararteko con relación a las quejas presentadas por el cambio en la manera de gestionar la prestación de alimentación mediante la tarjeta municipal ciudadana que concede el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Resolución del Ararteko de 14 de agosto de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno vasco que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por inexistencia de causa.

Resolución del Ararteko de 18 de agosto de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Munitibar que continúe con el trámite correspondiente respecto a las denuncias presentadas para adecuar unas obras a la legalidad urbanística.

Resolución del Ararteko de 18 de agosto de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Erandio que dé respuesta a las denuncias presentadas y continúe con el trámite correspondiente para adecuar a la legalidad urbanística las obras y usos sin licencia en varias parcelas del suelo no urbanizable.

Resolución del Ararteko de 20 de agosto de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos por la pérdida de residencia efectiva al no haberse producido ésta.

Resolución del Ararteko de 22 de agosto de 2014, por la que se recomienda a Euskal Trenbide Sarea – Red Ferroviaria Vasca que tramite en legal forma la reclamación por responsabilidad patrimonial por los daños sufridos en una vivienda con motivo de la construcción de la línea 3 del Metro de Bilbao.

Resolución del Ararteko de 26 de agosto de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Errenteria que revise las bases de la convocatoria anunciada para la provisión temporal del puesto de interventor/a.

Resolución del Ararteko de 2 de septiembre de 2014, por la que se recomienda a la Junta Administrativa de Ullibarrri-Gamboa que tramite en legal forma la adjudicación del arrendamiento de los bienes patrimoniales del Concejo.

Resolución del Ararteko de 10 de septiembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 19 de septiembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco la necesidad de habilitar registros de documentos en las diferentes oficinas de Lanbide.

Resolución del Ararteko de 26 de septiembre de 2014, por la que se concluye el expediente de oficio abierto por la trágica muerte de una niña y la respuesta dada a la petición de asistencia al servicio 112 realizada por su familia residente en el Condado de Treviño.

Resolución del Ararteko de 2 de octubre de 2014, por la que se da respuesta a la consulta 1906/2014/QC sobre comunicación de obligación de devolver prestaciones económicas en concepto de Renta de Garantía de Ingresos percibidas de manera indebida.

Resolución del Ararteko de 7 de octubre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco la reanudación de una Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda con efectos de 4 de abril de 2014.

Resolución del Ararteko de 20 de octubre de 2014, por la que se sugiere a OSAKIDETZA una adecuación en el criterio de la edad en determinadas situaciones de espera prolongada.

Resolución del Ararteko de 20 de octubre de 2014, por la que se sugiere al Ayuntamiento de Bilbao que revise las tarifas bonificadas de las instalaciones deportivas municipales desde la perspectiva integradora de la promoción de las familias monoparentales con un menor número de miembros.

Resolución del Ararteko de 22 de octubre de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Erandio que aplique la exención por discapacidad en los recibos del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica reclamados y que reintegre a la afectada las cantidades correspondientes.

Resolución del Ararteko de 22 de octubre de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Bakio que autorice la grabación de los plenos por parte de los particulares que lo soliciten.

Resolución del Ararteko de 23 de octubre de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Abadiño que dicte las ordenes de ejecución procedentes ante la insalubridad producida por el saneamiento inadecuado de diversos caseríos.

Resolución del Ararteko de 28 de octubre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que deje sin efecto la suspensión del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 29 de octubre de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Bakio que facilite a los grupos municipales, en el idioma o idiomas oficiales que éstos elijan, la documentación de la que se les da traslado para el ejercicio de sus funciones.

Resolución del Ararteko de 30 de octubre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura que analice e informe de las posibilidades de procurar la escolarización de un menor de dos años en un centro educativo de modelo lingüístico A.

Resolución del Ararteko de 30 de octubre de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que modifique la Ordenanza de Tráfico y Aparcamiento (OTA) para incluir en el régimen excepcional de estacionamiento de vehículos de personas con discapacidad a las personas titulares de la tarjeta única de estacionamiento que no conduzcan el vehículo en el que se desplazan.

Resolución del Ararteko de 5 de noviembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco reconsidere la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 6 de noviembre de 2014, por la que se sugiere al Departamento de Cultura, Juventud y Deportes de la Diputación Foral de Gipuzkoa que revise los precios públicos por la utilización de la red de albergues forales desde la perspectiva integradora de la promoción de las personas con discapacidad.

Resolución del Ararteko de 10 de noviembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que adopte las medidas precisas para garantizar los derechos de las personas compradoras de viviendas protegidas que, por falta de financiación bancaria, se ven obligadas a renunciar a la adquisición de la vivienda adjudicada.

Resolución del Ararteko de 11 de noviembre de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Bermeo que deje sin efecto una sanción de tráfico, impuesta por incumplimiento de una prohibición de aparcar señalizada únicamente en euskera.

Resolución del Ararteko de 17 de noviembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que reconsidere la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 17 de noviembre de 2014, por la que se recomienda a la Agencia Vasca del Agua-URA que informe del estado de expediente sobre la situación del molino de lurríta y responda a una solicitud de información ambiental.

Resolución del Ararteko de 17 de noviembre de 2014, por la que se recomienda a la Escuela de Artes y Oficios de Vitoria-Gasteiz que reintegre al afectado las cantidades abonadas en concepto de matrícula.

Resolución del Ararteko de 21 de noviembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Asuntos Sociales de la Diputación Foral de Álava que adopte las medidas que sean precisas para garantizar un acceso digno y en condiciones de igualdad para todas las personas las dependencias del Instituto Foral de Bienestar Social ubicadas en el nº 10 de la calle General Álava de Vitoria-Gasteiz.

Resolución del Ararteko de 24 de noviembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura que reconsidere la escolarización de la joven XXX y autorice su admisión como alumna de educación secundaria obligatoria de modelo A en el IES Martín de Bertendona de Bilbao.

Resolución del Ararteko de 26 de noviembre de 2014, por la que se recomienda a la UPV/EHU que reconsidere la oferta docente de la Escuela Técnica Superior de Náutica y Máquinas Navales en conformidad con los criterios del Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 19 de noviembre de 2009, para la adecuación de la Normativa de Planificación docente al Procedimiento y Marco de implantación de las Titulaciones de Grado.

Resolución del Ararteko de 28 de noviembre de 2014, por la que se recomienda a OSAKIDETZA que las solicitudes de asistencia especializada de las personas que tienen derecho a recibirla, sean atendidas, con independencia de si se encuentran o no desplazadas provisionalmente.

Resolución del Ararteko de 28 de noviembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 1 de diciembre de 2014, sobre el control administrativo de los niveles de inmisión de campos electromagnéticos derivados de varias instalaciones de estaciones bases de telefonía móvil a un centro escolar.

Resolución del Ararteko de 5 de diciembre de 2014, sobre el desmantelamiento de las naves industriales de la empresa Babcock Power S.A. ubicada en el polígono industrial entre Sestao y Trapagaran.

Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2014, sobre el control ambiental de las administraciones públicas vascas de la actividad industrial para el refinado de petróleo que desarrolla la empresa Petronor S.A. en Bizkaia.

Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que mantenga el nivel económico y la universalidad de las ayudas a las familias para la conciliación de la vida familiar y laboral, adecúe las partidas presupuestarias destinadas al programa de ayudas a la conciliación a las necesidades existentes e incorpore criterios que permitan un reparto más justo de las ayudas.

Resolución del Ararteko de 10 de diciembre de 2014, por la que se recomienda al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que adopte medidas para prevenir y controlar la elaboración de perfiles raciales en la Ertzaintza.

Resolución del Ararteko de 15 de diciembre de 2014, por la que deja constancia del seguimiento que se ha venido realizando desde 2011 con relación al análisis de la atención dispensada al colectivo de personas con enfermedades congénitas del metabolismo y emite una serie de conclusiones sobre dicho análisis.

Resolución del Ararteko de 18 de diciembre de 2014, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Álava que cualquier nueva limitación al ejercicio del derecho de acceso que se plantee con respecto a la documentación obrante en expedientes de protección de menores se motive y ponga en relación con otros derechos o intereses más dignos de protección. A estos efectos, el papel estrictamente neutral y profesional de los responsables intervinientes del Área del Menor y la Familia no puede tener virtualidad suficiente para justificar la negativa a facilitar la información solicitada.

Resolución del Ararteko, de 18 de diciembre de 2014, por la que se concluye la actuación realizada concerniente a la visita de inspección del centro residencial para infancia en desprotección Iturrietz-azpi, de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Resolución del Ararteko, de 18 de diciembre de 2014, por la que deja constancia del seguimiento que se ha venido realizando desde 2010 con relación al análisis de la atención dispensada al colectivo de personas con linfedema primario y secundario y emite una serie de conclusiones sobre dicho análisis.

Resolución del Ararteko, de 29 de diciembre de 2014, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Irún que incluya en su III Plan de Igualdad medidas para abordar, como proponía el proceso participativo desarrollado para su elaboración, el problema irresuelto de participación igualitaria de mujeres y hombres en el Alarde.

CAPÍTULO VIII

2

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Índice de gráficos

Gráfico 1	
Quejas planteadas al Ararteko en 2014	19
Gráfico 2	
Total de actuaciones del Ararteko en 2014	20
Gráfico 3	
Número de quejas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa	21
Gráfico 4	
Quejas escritas rechazadas y circunstancias	22
Gráfico 5	
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas	24
Gráfico 6	
Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	25
Gráfico 7	
Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las administraciones forales	25
Gráfico 8	
Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2000-2014)	28
Gráfico 9	
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2000-2014)	28
Gráfico 10	
Expedientes de queja iniciados y concluidos en 2014	29

Gráfico 11	
Situación de los expedientes de queja	30
Gráfico 12	
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes	31
Gráfico 13	
Distribución de las quejas según la lengua utilizada	32
Gráfico 14	
Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía	32
Gráfico 15	
¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?	33
Gráfico 16	
¿Cómo valoraría la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía)?	33
Gráfico 17	
¿Cómo valoraría usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)	34
Gráfico 18	
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?	34
Gráfico 19	
¿Cómo valoraría usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?	35
Gráfico 20	
¿Cómo valoraría usted la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración pública?	35

Índice de tablas

Tabla 1	
Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko	20
Tabla 2	
Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación	23
Tabla 3	
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	24
Tabla 4	
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las diputaciones forales	26
Tabla 5	
Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales	26
Tabla 6	
Expedientes tramitados contra ayuntamientos de la Comunidad Autónoma	26
Tabla 7	
Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco	27
Tabla 8	
Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio	29
Tabla 9	
Distribución por áreas de los expedientes de oficio	30



CAPÍTULO VIII

3

PUBLICACIONES DEL ARARTEKO

Publicaciones del Ararteko

Informes extraordinarios

- *Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza.* 1991.
- *Los psiquiátricos. Situación de los enfermos mentales en los hospitales psiquiátricos.* 1992.
- *Las residencias de tercera edad en la Comunidad Autónoma Vasca (1992-1993).* 1994.
- *Cinco años de la Institución del Ararteko en el País Vasco (1989-1994).* 1994.
- *Informe extraordinario sobre la asistencia no residencial a la tercera edad en la Comunidad Autónoma del País Vasco (1994-1995).* 1996.
- *Situación de las cárceles en el País Vasco.* 1996.
- *Atención a la infancia y a la adolescencia en situación de desprotección.* 1997.
- *Intervención con menores infractores.* 1998.
- *Protección de la calidad del agua en los embalses del sistema Zadorra.* 1999.
- *La situación de los servicios sociales de base en la CAPV.* 1999.
- *Atención comunitaria de la enfermedad mental.* 2000.
- *La respuesta a las necesidades educativas especiales en la CAPV.* 2001.
- *Situación de la población temporera en Álava.* 2002.
- *La integración laboral de las personas con discapacidad en la CAPV.* 2003.
- *Accesibilidad en edificios de uso público de la Comunidad Autónoma del País Vasco.* 2003.
- *Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV.* 2003.
- *Atención a personas mayores en la CAPV: servicio de asistencia domiciliaria, centros de día y centros residenciales.* 2005.
- *Situación de los menores extranjeros no acompañados en la CAPV.* 2005.
- *Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave.* 2006.
- *Convivencia y conflictos en los centros educativos.* 2006.
- *Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV.* 2007.
- *Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos.* 2008.
- *Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social.* 2008.
- *Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi.* 2009.
- *La transmisión de valores a menores.* 2009.
- *La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi.* 2009.
- *El papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia.* 2010.

- *La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. 2010.
- *Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV*. 2011.
- *Infancias vulnerables*. 2011.
- *La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV*. 2011.
- *E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi*. 2013.
- *La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV*. 2014.
- *Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas*. 2014.
- *De indis insularis. De iure belli*. Fray Francisco de Vitoria, 1993. (De la primera edición en Lyon, 1557).
- *Cartas sobre la policía*. Valentín de Foronda, 1998. (De la 2ª edición en Pamplona, 1820).
- *Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias*. Miguel de Lardizábal y Uribe, 2000. (De la primera edición en Madrid, 1786).
- *Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma*. Manuel de Lardizábal y Uribe, 2001. (De la primera edición en Madrid, 1782).
- *Discursos inéditos*. Javier María de Munibe, 2002.
- *Catalin y otras voces de mujeres en el siglo XVIII*. Rita de Barrenechea y otras autoras. 2006.

Informes anuales

- *Volúmenes*: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014.

Recomendaciones

- *Recomendaciones* 2002, 2003, 2004.

Otras publicaciones

- *Normas de redacción / Idatz arauak*. 1992.
- *Tercera Conferencia Europea del Ombudsman. La importancia del Ombudsman regional*. 1993.
- *Dichos y hechos / Esanak eta eginak*. Juan San Martín, Ararteko. 1994.
- *XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo*. 2000.

Facsimiles

- *Jaquin-bide Iritarautia - 1820*. Texto manuscrito inédito, en euskara, sobre la Constitución de Cádiz, adaptado para la enseñanza. 1991.
- *La Instituta de Gayo*. 1992. (De la primera edición española, Madrid, 1845).

Colección de Derechos Humanos «Padre Francisco de Vitoria» (Trabajos becados)

- E. J. Ruiz. *El derecho al ambiente como derecho de participación*. 1993.
- M. Á. Encinas. *Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991)*. 1994.
- G. Varona. *La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos*. 1994.
- A. Bergara. *Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean*. 1996.
- M^a J. Fernández de Landa. *El control interinstitucional en la Unión Europea*. 1996.
- I. P. Sánchez. *Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV*. 1998.
- J. Morquecho. *Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión*. 1999.
- G. Moreno. *Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto*. 2003.
- A. Olarte. *Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad*. 2006.
- B. Sicilia. *Derechos fundamentales y Constitución Europea*. 2006.

- J. Zarauz. *Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular*. 2007.
- I. Mujika. *Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi*. 2007.

Colección de Derechos Humanos «Padre Francisco de Vitoria»

Foros de reflexión y participación

- *La convivencia y los conflictos en el ámbito escolar*. 2007.
- *Adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales: dificultades y rechazos en su desarrollo personal, en sus relaciones y en su socialización*. 2008.
- *Cannabis. Usos, seguridad jurídica y políticas*. 2011.

Jornadas

- *La actualidad de los derechos sociales*. 2008.
- *Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada*. 2009.
- *Los derechos sociales en tiempos de crisis* (CD-ROM). 2012.

Colección de Derechos Humanos «Juan San Martín» (Trabajos becados)

- J. M. Septién. *Una escuela sin fronteras. La enseñanza del alumnado inmigrante en Álava*. 2006.
- A. Bacigalupe, U. Martín. *Desigualdades sociales en la salud de la población de la CAPV*. 2007.
- J. L. Fuentes, T. L. Vicente. *La población magrebí en el País Vasco. Situación y expectativas*. 2007.
- F. J. Leturia, N. Etxaniz. *Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato*. 2009.
- I. Orbegozo, A. I. Pérez, L. Pego. *La suspensión individual de derechos en supuestos de terrorismo: especial consideración de la detención incomunicada*. 2009.

- A. Gozalo, E. Jiménez, L. Vozmediano. *¿Menores o extranjeros? Análisis de las políticas de intervención sobre menores extranjeros no acompañados*. 2010.
- M. Arnosó, M. Mazkiaran, A. Arnosó, S. Luciani, A. Villalón, A. Otaegi. *Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones*. 2011.
- Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Araitz Rodríguez Gutiérrez, Nerea Elías Muxika, Begoña Pecharromán Ferrer. *Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco* (CD-ROM). 2012.

Materiales didácticos

- G. Azkarate, L. Errasti, M. Mena. *Materiales para la educación en Derechos Humanos* (E. Secundaria). 2000.
- Varias autoras (IPE). *Nuestros derechos* (E. Primaria). 2001.
- E. Acero, I. Mier. *Los derechos humanos en juego* (E. Secundaria). 2001.
- Mugarik Gabe. *CD Sortuz / Generando*. 2004.
- Trabajos de alumnos. *Gure eskubideak / Nuestros derechos*. 2004.
- *CiberBullying. Material didáctico para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías*. 2008.
- Ventanas. *Una Aventura REAL en un Mundo VIRTUAL. Disfrutar de Internet... sin caer en la Red*. 2008.

Colección «Jornadas sobre derechos humanos»

- *El derecho a la no discriminación por motivo de raza*. 1997.
- *Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario*. 1998.
- *Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores*. 1999.
- *Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos*. 2000.

- *Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos.* 2001.
- *Derechos humanos y nuevas tecnologías.* 2002.
- *La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos.* 2003.
- *El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro.* 2004.
- *Nuevas familias y principio de igualdad: un debate abierto.* 2005.
- *El Ararteko: un Ombudsman para el siglo XXI.* 2006.
- *La participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social. IV Foro de reflexión y participación ciudadana: La participación ciudadana: ¿ficción o realidad?* 2007.
- *Salud mental y derechos de las personas.* 2008.
- *Los sistemas de protección de la infancia y sus retos.* 2009.
- *Hacia una revisión de las políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.* 2010.
- *Las enfermedades raras: luces y sombras de una realidad que precisa de atención pública.* 2011.
- *Los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la prestación de servicios de interés general por empresas privadas (CD-ROM).* 2012.
- *La protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras (CD-ROM).* 2013.
- *Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos (CD-ROM).* 2014.



ISSN 2255-4858



12

9 772255 485000