

RESUMEN DEL
Informe anual
al Parlamento Vasco 2018



ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

Para ver una copia de la licencia **visite**

ARARTEKO

Diseño, maquetación e impresión:
Eps-Comalpa-Irudi, UTE

ISSN-e 2255-4912

www.ararteko.eus

SUMARIO

00.	Presentación	2
01.	Actividad del Ararteko en cifras	4
02.	Actuaciones	6
03.	Informe extraordinario	16
04.	Jornadas	18
05.	Oficina de la infancia y la adolescencia	22
06.	Otras actividades	24
	Información de interés	30



“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.”

(Artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos)

El informe anual recoge el conjunto de actividades desarrolladas durante el año 2018 y permite dar a conocer las principales cuestiones que han sido atendidas por el Ararteko.

Si bien la tramitación de las quejas y consultas ha aglutinado gran parte de nuestros esfuerzos destaca, también, la gran variedad de actividades relacionadas con colectivos que se encuentran en situación o en riesgo de vulnerabilidad. Asimismo, han supuesto una parte importante de nuestro trabajo las reuniones con organizaciones sociales, con responsables de administraciones públicas; la organización y participación en seminarios; y las acciones relacionadas con el impulso de los derechos humanos en el ámbito europeo e internacional.

La **actividad del Ararteko** en términos cuantitativos ha continuado en 2018 su progresión con **14.549 actuaciones**, un 8% más que el año anterior.

Las áreas que presentan una elevada actividad son, fundamentalmente, las relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social.

En el **Informe de la oficina de la Infancia y la Adolescencia** se constata que, en un contexto en el que la pobreza y la desigualdad han afectado de forma muy diferente a los diversos grupos sociales, las familias con hijos e hijas a cargo se han visto expuestas a un riesgo creciente de pobreza.

En 2018 ha sido muy relevante la apertura de **actuaciones de oficio**, un total de 61 expedientes, varios de ellos con un importante impacto social.

Por ser una seña de identidad de esta institución, es esencial destacar el **enfoque transversal** con el que se aborda el trabajo en favor de la eliminación de la discriminación, de la exclusión o de la desigualdad. Así, se plantean iniciativas a las administraciones públicas, desde la singularidad de cada caso analizado, pero, simultáneamente, desde una visión integral y multidisciplinar.

Esta visión global de la garantía de los derechos es la que propició la decisión de elaborar un informe extraordinario sobre **La transición energética del País Vasco hacia un modelo sostenible**. El Ararteko, con sus aportaciones y propuestas, ha pretendido, fundamentalmente, contribuir a sentar unas bases para la reflexión sobre el actual modelo energético en Euskadi y las pautas para su transición hacia un modelo bajo en carbono y sostenible. También ha incidido en la necesidad de alcanzar un pacto social en Euskadi.

La dimensión europea que inspira fuertemente la actividad de esta institución se refleja en la participación activa del Ararteko en iniciativas conjuntas con otras defensorías y organizaciones internacionales de defensa de derechos humanos.

Entre ellas destaca, la organización en Vitoria-Gasteiz del **seminario del Instituto Internacional del Ombudsman** (IIO) y la participación en actividades relacionadas con la **Red Europea de Defensores de los Niños y Niñas** (ENOC) o con los derechos de las personas refugiadas.

Quisiera subrayar con especial énfasis la necesidad de **reforzar la cultura de los derechos humanos**, con el fin de que tanto la ciudadanía como las administraciones públicas vascas trabajen en el respeto a los mismos, para que día a día se construyan y reconstruyan valores de respeto a los derechos de todas las personas, eliminando los obstáculos, limitaciones e inercias que impiden muchas veces el pleno disfrute de los derechos humanos. En este año, creo necesario llamar la atención sobre la aún persistente desigualdad entre hombres y mujeres, la necesidad de asegurar los derechos de los niños y niñas, singularmente frente a posibles situaciones de abuso sexual, así como respecto a la necesidad de asegurar y reforzar los instrumentos de lucha contra la exclusión social.

No debemos olvidar, como dijera Martin Luther King, que la injusticia, en cualquier parte, es una amenaza para la justicia en todas partes.

Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko

LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL ARARTEKO EN CIFRAS

A lo largo de 2018 se han llevado a cabo un total de **14.549 actuaciones**, de las cuales **9.205** corresponden a **quejas y consultas** y **61** a **expedientes de oficio**. Esto supone un incremento de la actividad del Ararteko el pasado año de un 8%.

De esa información puede deducirse que, respecto del año 2010, en el que se comenzaron a visibilizar los efectos más graves de la crisis, se ha producido un incremento de quejas ciudadanas de un 70%, debido a diversas razones, pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Se han realizado un total de **11.542 servicios en las oficinas de atención directa**: de ellos casi 5.000 han sido a través del servicio telefónico y 6.592 las personas que han acudido a alguna de las tres oficinas, demandando información y asesoramiento.

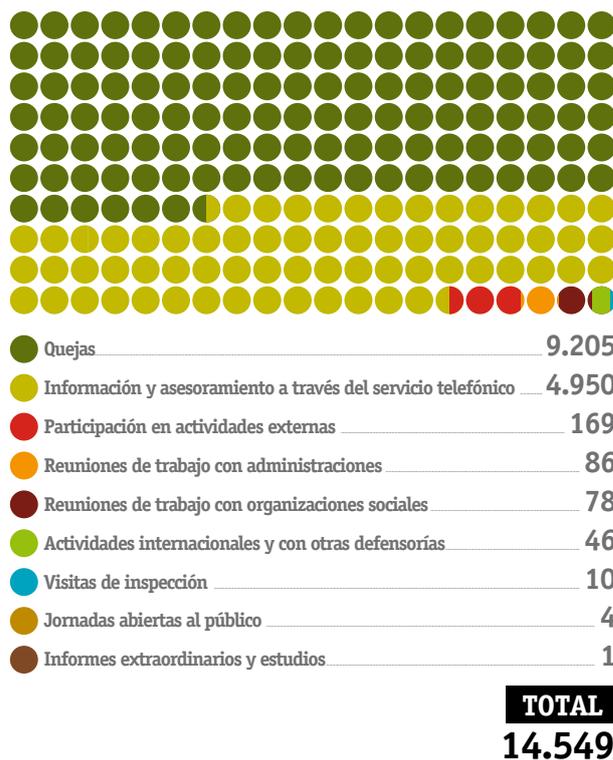
Hemos celebrado **78 reuniones** con organizaciones sociales y 86 con diferentes administraciones. También se han llevado a cabo **10 visitas de inspección**.

Durante el año 2018, se han **resuelto 1.658 expedientes** de queja y se han dictado **1.113 resoluciones**. En el resto de los casos, se trata de inadmisiones sobrevenidas (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Analizando esos expedientes, en cerca del **53%** existía alguna **actuación incorrecta** de la administración afectada, un porcentaje ligeramente superior al del año anterior (48%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en el 47% de ellos.

Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2018



Total de actuaciones del Ararteko en 2018



La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el 84% de los supuestos. En la mayoría de los casos no ha sido necesario dictar una recomendación formal por parte del Ararteko.

La **duración media** de los procedimientos de queja en 2018 ha sido de **57 días**.

En función del área temática a la que se refieren las quejas, observamos que han disminuido las reclamaciones relacionadas con los **dispositivos de lucha contra la exclusión social: 713** (frente a las 829 de 2017). La inmensa mayoría de ellos tienen relación con problemas diversos sobre el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

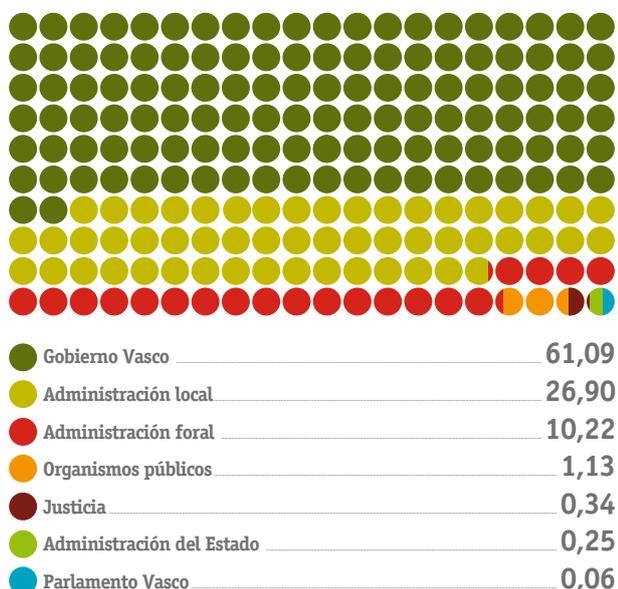
Otras áreas que presentan una elevada actividad son las de educación, sanidad, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas y vivienda. De hecho, más del **55% de los expedientes** de queja tramitados tienen relación con **derechos sociales**.

También las quejas referidas a los **colectivos de atención pública** suponen un número importante. Muchos de esos 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 mujeres, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas LGTB, inmigrantes, personas gitanas, etc.

Atendiendo a 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 2018 (más del 60%), y han aumentado ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma (27%).

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

Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



GRADO DE SATISFACCIÓN

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

Al valorar los resultados es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2018, en el 53% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

Al ser preguntados sobre cómo valorarían la información recibida desde el Ararteko, **76%** de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que **“la información recibida ha sido buena o muy buena”**. Además, un 83% ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

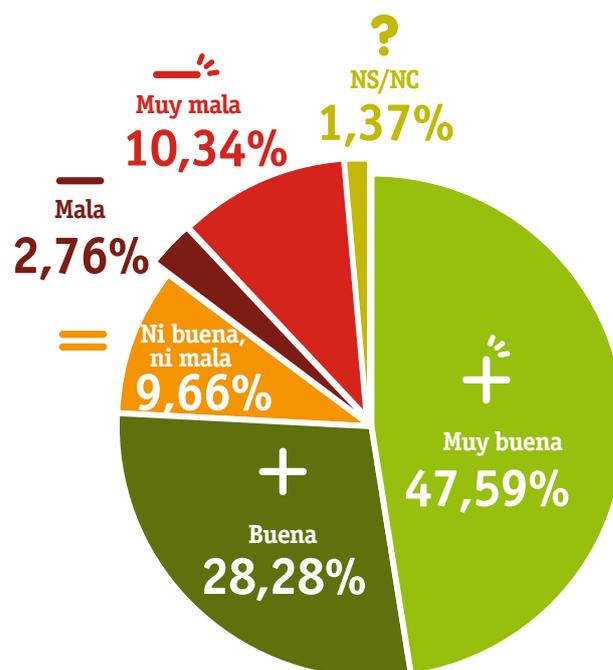
Sobre la intervención del Ararteko (disponibilidad, interés demostrado, gestiones realizadas) casi el 77% opina que ha sido muy positiva o positiva.

Más del **83%** recomendarían acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración y casi el 70% consideran como buena o muy buena la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración.

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

Diferente resultado se produce cuando se pregunta sobre aspectos que escapan a la decisión o actuación del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso (el 52% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo).

¿Cómo valoraría usted la información recibida desde el Ararteko?



EL AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO ACEPTA UNA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO PARA DEJAR SIN EFECTO UNA SANCIÓN DE TRÁFICO



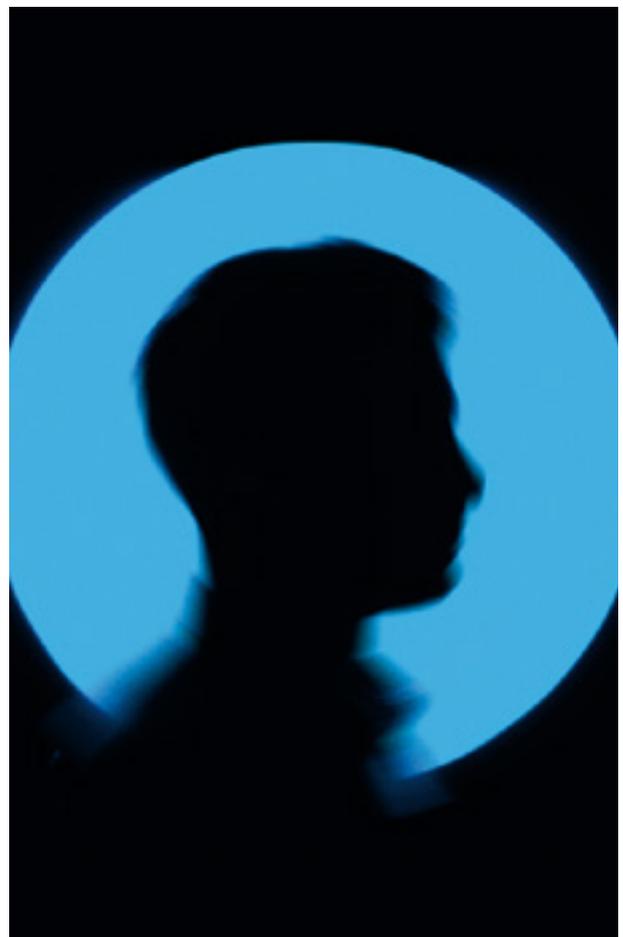
Una persona acudió al Ararteko porque consideraba que determinar el lugar de la infracción refiriéndose a dos calles paralelas le había impedido conocer dónde se había producido la presunta infracción, lo que le había generado indefensión. El Ayuntamiento de Barakaldo no llegó a aclarar en el procedimiento sancionador en cuál de las calles en las que se había ubicado la infracción se había producido ésta, pese a las alegaciones del interesado. Tampoco lo hizo durante la tramitación de la queja. El Ararteko entendió que identificar el lugar de la infracción con dos referencias que eran incompatibles entre sí hacía imposible determinar, con certeza, en cuál de las dos calles había sucedido la infracción.

Determinar con seguridad el lugar de la infracción forma parte del derecho de la persona denunciada a ser informada de la acusación. Consideramos que ese derecho se vulneró y que, por tanto, debía dejarse sin efecto la sanción impuesta. El Ayuntamiento de Barakaldo aceptó la recomendación del Ararteko.

EL AYUNTAMIENTO DEL VALLE DE CARRANZA ACEPTA UNA SUGERENCIA PARA QUE SE REALICE UN ANÁLISIS Y UNA PONDERACIÓN DE CADA CASO ANTES DE FACILITAR EL ACCESO A EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS EN LOS QUE SE CONTENGAN DATOS PERSONALES

En 2017 el Ararteko admitió a trámite una queja en la que se solicitaba su intervención con motivo de una posible vulneración del derecho a la protección de datos personales. El motivo de la reclamación era la cesión por parte del Ayuntamiento de Carranza a las personas denunciadas y al Juzgado de Paz de datos personales del promotor de la queja.

En este caso concreto, el Ararteko concluye que el acceso al expediente administrativo perfectamente podía haberse otorgado eliminando los datos personales de la persona que interpuso la denuncia o solicitando su consentimiento.





LA DIPUTACIÓN DE BIZKAIA MEJORARÁ LA INFORMACIÓN QUE FACILITA SOBRE LA BAJA EN LOS SERVICIOS DE CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

La Diputación atiende, así, a una sugerencia del Ararteko, después de haber recibido algunas quejas de familias usuarias de centros de día de Bizkaia que fueron dadas de baja en ellos con el argumento de “no participar en las actividades del centro”.

En la mayoría de los casos se trata de personas con deterioro cognitivo importante y la falta de participación derivaba de esta incapacidad. Las familias argumentaban, sin embargo, que este nivel de participación era ya conocido cuando se les adjudicó una plaza en el servicio y que no les dieron más explicaciones respecto a la decisión adoptada. La llegada de estas quejas en un corto espacio de tiempo suscitó el interrogante en el Ararteko sobre la existencia de un criterio general o un plan de revisión de la situación de los centros de día vizcaínos. Más allá de que la actuación de la Diputación Foral de Bizkaia obedeciera a un plan general o no, nuestra preocupación

se extendía a otras dos cuestiones: la alternativa que se planteaba para estas personas y la información que se les estaba ofreciendo a ellas y a sus familias.

Solicitamos información sobre estas cuestiones al Departamento de Acción Social de la Diputación y, tras analizarla, le sugerimos que prestara especial atención a los procesos de información y participación de las personas usuarias y sus familias en los procedimientos de baja de los servicios. También le propusimos mejorara las resoluciones y notificaciones administrativas enriqueciendo, en la forma que considere más adecuada, el contenido de la motivación del acto y de la desestimación de las alegaciones presentadas.

La Diputación Foral de Bizkaia aceptó nuestras sugerencias y abrirá un proceso de reflexión para adecuar su actuación futura en este ámbito a lo que expresamos en la resolución.



EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL GOBIERNO VASCO ADOPTARÁ MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN CIUDADANA EN LOS DOS IDIOMAS OFICIALES DE LA CAPV

Así se lo recomendó el Ararteko recientemente tras recibir la queja de una persona que no pudo comunicarse en euskara con la Ertzaintza

Una ciudadana presentó una queja ante el Ararteko, manifestando que sus derechos lingüísticos no habían sido respetados cuando, al llamar por teléfono a la Comisaría principal de la Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz, no fue atendida en euskara ni su llamada fue transferida a un agente vasco parlante. La ciudadana mostraba su contrariedad por este hecho, señalando que suponía el incumplimiento de una recomendación que esta institución había emitido siete años antes, a raíz de una queja planteada por ella misma y referida a la misma comisaría. Desde entonces, según dijo, había llamado varias veces, sin que nunca hubiera sido atendida en euskara ni transferida a alguien que pudiera hacerlo. Siempre le dijeron que no había disponible en aquel momento ningún agente bilingüe.

Según la información facilitada al respecto por el Departamento de Seguridad, la Ertzaintza dispone de personal de asistencia bilingüe pero, por diversas circunstancias, ninguna pudo atenderle. En ese caso, además, se antepuso la rapidez de la recogida de la información, teniendo en cuenta que se trataba de un posible caso de violencia de género.

Consideramos que la Administración no ha precisado las circunstancias que impidieron transferir la llamada de la reclamante al personal bilingüe que integraba el turno que le atendió, ni ha alegado que las mismas tuvieran carácter excepcional. Por ello, conforme a la Ley de Normalización del Uso del Euskera, el Ararteko entiende que el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, debe asegurarse de que el personal de la Ertzaintza cuenta con la debida formación en materia de derechos lingüísticos de la ciudadanía, actuando en consecuencia. Su programa de euskaldunización debe ir acompañado de criterios organizativos dirigidos a garantizar la presencia de personal bilingüe en los distintos servicios, distribuido en atención a factores objetivos y evaluables, como el contexto sociolingüístico. El Departamento de Seguridad aceptó la recomendación del Ararteko.

EL AYUNTAMIENTO DE DIMA SE COMPROMETE A ADOPTAR UNA SERIE DE CRITERIOS LINGÜÍSTICOS PARA SU COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA, TAL Y COMO LE RECOMENDÓ EL ARARTEKO

Un vecino de Dima planteó al Ararteko su disconformidad con el hecho de que algunas comunicaciones de su Ayuntamiento, dirigidas tanto a él personalmente como a la ciudadanía en general, se editaran únicamente en euskera. El reclamante no se quejaba por el uso del euskera en tales comunicaciones, sino porque, al no ir acompañadas de su versión en castellano, las personas que solo hablan este otro idioma oficial no puedan conocer su contenido, a no ser que soliciten su traducción en las oficinas municipales cada vez que se publican. Según nos indicaba, en diversas ocasiones se había quejado de ello al Ayuntamiento, habiendo conseguido que algunas de las comunicaciones personales que aquel le dirigía estuvieran redactadas en versión bilingüe. Aseguraba, sin embargo, que no siempre era así, y citaba como ejemplo el impuesto de circulación que, al parecer, se le había enviado únicamente en euskera.

En todo caso el reclamante insistía en que el Ayuntamiento seguía publicando exclusivamente en euskera comunicaciones dirigidas a una generalidad de personas y en que, cada vez que se quejaba de ello ante el Consistorio, la única solución que se le ofrecía era que acudiera a sus oficinas para que se las tradujeran.

Analizado el caso, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Dima una serie de criterios lingüísticos para su comunicación con los ciudadanos y ciudadanas:

- En las comunicaciones individuales, y sin perjuicio de que por defecto se utilice el euskera, el idioma debe ser el oficial que, en su caso, elija explícitamente la persona destinataria de las mismas.
- Las publicaciones periódicas que cuenten con algún tipo de apoyo municipal, el hecho de que estén editadas únicamente en euskera no contraviene por sí mismo los derechos de la ciudadanía.
- Los bandos municipales o convocatorias para general conocimiento, deberán publicarse en los dos idiomas oficiales en Euskadi.

El ayuntamiento respondió favorablemente a la recomendación del Ararteko, que valora como muy positivo el esfuerzo realizado por el ente municipal.



EL AYUNTAMIENTO DE BERMEO REGULARÁ LAS CONDICIONES PARA PERMITIR LA REALIZACIÓN DE PEQUEÑOS CONCIERTOS DE MÚSICA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA



El ayuntamiento acepta así una sugerencia del Ararteko para que regule el desarrollo de las condiciones previstas en la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas del País Vasco.

Una persona, en representación de varios promotores de establecimientos de hostelería de Bermeo, presentó una queja al Ararteko, al considerar que el ayuntamiento incumple, de forma sistemática, la aplicación de las normas que deben regir la celebración ocasional de diversas actividades recreativas (obras de teatro o pequeños conciertos).

Manifestaba que el Ayuntamiento de Bermeo, tras un acuerdo de febrero de 2017 aprobado por la Junta del Gobierno Local, permite la celebración de diferentes actividades, sin exigir que sus promotores dispongan de una autorización expresa o sin que se amparen en las licencias previas de los locales donde se realizan estos eventos. Añadía que muchos de los establecimientos no reúnen las condiciones mínimas necesarias para garantizar su desarrollo adecuado y para evitar molestias a terceros.

Por tanto, a su juicio, el Ayuntamiento de Bermeo está permitiendo la celebración de actividades ocasionales de manera irregular. También, mostró su disconformidad respecto a los trámites municipales seguidos para la aprobación del acuerdo.

Finalmente destacó que, en la última reunión que mantuvieron en el ayuntamiento, se puso de manifiesto el escaso control municipal ejercido sobre las numerosas actividades y espectáculos públicos que se realizan en el puerto deportivo de esa localidad.

Admitida a trámite la reclamación, el Ararteko realizó varias gestiones con el Ayuntamiento de Bermeo, así como con la Dirección de Juegos y Espectáculos del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, para conocer los trámites que deben seguir las administraciones competentes para permitir la celebración ocasional de espectáculos públicos y actividades recreativas.

Una vez analizada toda la información, el Ararteko sugirió al Ayuntamiento de Bermeo que regule el desarrollo de las condiciones previstas en la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas del País Vasco, para permitir, de manera complementaria y accesoria a la actividad principal, que se celebren actos culturales y sociales, obras teatrales o pequeños conciertos de música.



EL ARARTEKO RECOMIENDA AL AYUNTAMIENTO DE ARRASATE QUE VERIFIQUE SI SE ESTÁ INCUMPLIENDO LA PROHIBICIÓN DE ESTACIONAR SOBRE ACERAS Y ESPACIOS RESERVADOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Analizada la información remitida por el ayuntamiento consideramos que no acepta nuestra recomendación al no aportar información alguna sobre el seguimiento del problema planteado.

Una persona residente en la calle Aragoa de Arrasate presentó una queja ante el Ararteko con relación a la situación en la que, según indicaba, se encontraba el área de Uribe auzoa como consecuencia de la implantación de la OTA en la zona de la Universidad y en los barrios colindantes a esa zona.

Conforme a la queja, la implantación de la OTA en esas áreas ha supuesto que quienes acuden a la Universidad o a la zona de bares existente en el lugar utilicen Uribe auzoa para estacionar y que las plazas de aparcamiento existentes, que ya eran escasas antes de adoptarse la medida, sean totalmente insuficientes para absorber la nueva demanda de estacionamiento.

Señalaba, también, que el desequilibrio entre las plazas de estacionamiento del barrio y la nueva demanda estaba originando graves problemas de aparcamiento a quienes residen en dicho barrio e incumplimientos constantes de la normativa de

tráfico en la zona, como estacionamientos sobre las aceras y en plazas reservadas para personas con discapacidad.

Según nos indicó, una comunidad de propietarios presentó un escrito en el Ayuntamiento solicitando la extensión de la OTA a esa calle, pero al cabo de un año el problema, lejos de solucionarse, se había agravado. Ante una nueva petición de la comunidad de propietarios, el Ayuntamiento les comunicó que la cuestión sería analizada en el marco del Plan de Movilidad Integral de municipio.

El Ararteko consideró que el Ayuntamiento debía analizar la viabilidad de adoptar medidas transitorias hasta ofrecer una solución definitiva en el marco del Plan Integral de Movilidad, y así se lo comunicó a través de una resolución. Sin embargo, el Ayuntamiento no ha aportado información alguna sobre el seguimiento del problema planteado.

EL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN TOMA MEDIDAS PARA QUE ESTABLECIMIENTOS DE LA PARTE VIEJA CUMPLAN CON LAS CONDICIONES ESTÉTICAS EXIGIDAS PARA SUS FACHADAS

El Ararteko tramitó una reclamación presentada por la asociación “Parte Zaharrean Bizi Auzo Elkarteá”, en la que ponía en su consideración la falta de intervención del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián para hacer cumplir la normativa urbanística en cuanto a la colocación de toldos, rótulos, placas y demás elementos en las fachadas de muchos locales y establecimientos de hostelería de la Parte Vieja.

Esta asociación venía denunciando, desde hace tiempo, el incumplimiento de las normas que regulan las condiciones estéticas de las fachadas en el Plan Especial de Rehabilitación de la Parte Vieja de Donostia-San Sebastián.

Tras solicitar información al Ayuntamiento, éste nos remitió información acerca de las actuaciones de control urbanístico acordadas. El ente municipal acordó exigir la eliminación de los toldos a 125 locales y establecimientos de hostelería de la Parte Vieja donostiarra afectados por esas normas.

Además, tiene prevista una regulación que posibilitará la instalación, en condiciones muy concretas, de diversos elementos en las fachadas de estos edificios afectados por la normativa de protección del patrimonio cultural.

En cualquier caso, el Ararteko recuerda al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián que, conforme con el ejercicio de las competencias de disciplina urbanística y con las garantías procedimentales para los afectados por ese acuerdo, debe continuar con el mencionado expediente administrativo, hasta la restitución de las fachadas a su estado original.



EL ARARTEKO RECOMIENDA AL GOBIERNO VASCO QUE REVISE LAS RESOLUCIONES POR LAS QUE SE ACUERDA LA EXTINCIÓN Y RECLAMACIÓN DE PRESTACIONES A UNA MUJER EMBARAZADA CON RIESGO OBSTÉTRICO ALTO

Una mujer acudió al Ararteko mostrando su disconformidad porque le habían reclamado más de 9.000 euros en concepto de prestaciones económicas de Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y Prestación Complementaria de Vivienda (PCV). La reclamante era empleada de hogar, trabajaba en dos viviendas y estaba embarazada. Al diagnosticarle diabetes gestacional tuvo que tener un seguimiento de su embarazo que le impidió responder a sus obligaciones laborales. Así, en junio de 2012 se dio de baja en uno de los empleos y en agosto en el otro.

Lanbide, al conocer la baja voluntaria, acordó la extinción de las prestaciones e inició un procedimiento de reclamación de prestaciones por las cantidades abonadas en concepto de RGI/PCV durante ese año. La reclamante no presentó recurso frente a la resolución de extinción, pero sí se opuso al procedimiento de reclamación de prestaciones. Las alegaciones que presentó hicieron referencia a las dificultades derivadas de su situación de embarazo de riesgo.

Esta institución considera que las alegaciones deberían haberse tomado en consideración y estimar que existía causa justificada para rechazar uno de los empleos. Por ello, el Ararteko recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise las resoluciones por las que acuerda la extinción y la reclamación de las prestaciones de RGI y PCV ya que, a juicio de esta institución, existió una causa justificada para que la reclamante rechazara uno de los empleos por encontrarse embarazada en situación de riesgo obstétrico alto.





EL ARARTEKO PIDE AL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA QUE ADOPTE MEDIDAS PARA PODER REMEDIAR LA SITUACIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE TRÁFICO EN UNA ZONA DE AIETE

Una comunidad de propietarios del Paseo de Aiete, en Donostia, solicitó en 2015 la intervención del Ararteko con relación a la supuesta falta de actuación del Ayuntamiento ante la presencia de vehículos estacionados en doble fila en la zona de Galtzaraberri y en la situada frente a un supermercado.

De acuerdo con la queja, las infracciones denunciadas estaban entorpeciendo la circulación vial y generando, además, molestias acústicas. Se señalaba, en concreto, que los vehículos aparcados en doble fila bloqueaban la salida de los debidamente estacionados. También impedían la circulación de los autobuses y de otros vehículos pesados, los cuales, al no poder pasar, originaban importantes atascos y hacían sonar sus bocinas de modo estridente con las consiguientes molestias.

La comunidad reclamante manifestaba que el Ayuntamiento de Donostia conocía desde 2012 la situación que denunciaba, ya que habían presentado en dependencias municipales un escrito demandando una solución y otros dos posteriormente, el último en 2015.

El Ararteko solicitó información al Ayuntamiento sobre las cuestiones planteadas y las medidas que, en su caso, hubiera previsto adoptar para solucionar el problema.

Ante la falta de respuesta esta institución realizó gestiones informales con la Alcaldía, tras lo cual el Departamento de Movilidad informó de las medidas adoptadas.

Sin embargo, según los reclamantes, el problema persistía y no apreciaron ninguna mejora durante la tramitación de la queja. Por ello, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Donostia que adoptara, sin más demora, medidas adecuadas para poner fin a la situación de incumplimiento de la prohibición de estacionarse en doble fila y del deber de no obstaculizar la circulación que se denunciaba en la queja y que realice un seguimiento de esas medidas.

EL GOBIERNO VASCO INICIA EL PROCEDIMIENTO PARA INCLUIR EL LOBO EN EL CATÁLOGO VASCO DE ESPECIES AMENAZADAS

La asociación Grupo Lobo de Euskadi/Euskadiko Otso Taldea planteó al Ararteko la falta de respuesta del entonces Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno Vasco a una solicitud de inclusión del lobo (*canis lupus*) en el Catálogo Vasco de Especies Amenazadas.

La inclusión en el catálogo tendría como principal consecuencia la obligación de aprobar un plan de gestión del nivel de población del lobo en Euskadi. Los planes de gestión están dirigidos a restablecer y mantener un estado de conservación favorable de una especie, para lo cual deben plantearse medidas para eliminar las amenazas existentes.

Ante la falta de respuesta a la asociación, en noviembre de 2017, el Ararteko recomendó al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que resolviera, con la mayor brevedad, la solicitud de inclusión del lobo en el catálogo citado.

El Ararteko consideraba que, para tomar esa decisión, ese departamento debería tener en cuenta el régimen de protección de esta especie recogido en el Convenio de Berna y en la Directiva Hábitats, las obligaciones de vigilancia y control que de ellos derivan, así como el actual estado de conservación de esta especie, tanto en su área de distribución natural como a nivel local en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Finalmente, el Departamento ha acordado iniciar el procedimiento para incluir el lobo en el Catálogo Vasco de Especies Amenazadas, respondiendo favorablemente a la recomendación realizada por el Ararteko.



EL ARARTEKO RECOMIENDA AL GOBIERNO VASCO QUE REVISE EL CRITERIO INTERNO POR EL QUE DETERMINA SI UNA UNIDAD DE CONVIVENCIA MERECE LA CONDICIÓN DE MONOPARENTAL O NO



Una mujer acudió al Ararteko porque no estaba de acuerdo con la puntuación reconocida por el delegado territorial de Vivienda de Bizkaia en su expediente dado de alta en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”. En su escrito de queja, expuso que era viuda y que constituía una unidad de convivencia monoparental con dos hijas mayores de edad a su cargo, que estaban cursando estudios universitarios. Además, manifestó que llevaba inscrita en “Etxebide” desde hacía 9 años, sin que se le hubiera adjudicado vivienda alguna.

Al solicitar información sobre su expediente, constató que le habían restado 10 puntos al considerar que no constituía una unidad familiar monoparental. Y es que en la CAPV no existe normativa con rango legal en la que se defina el concepto de familia monoparental y se determinen las condiciones que deben reunir las personas que formen parte de la unidad familiar a efectos de obtener el reconocimiento o mantenimiento de esa consideración.

Ante la ausencia de definición legal, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco ha resuelto establecer un criterio

interno de aplicación general en su ámbito concreto de actuación. En aplicación de ese criterio, el reconocimiento de los 10 puntos se aplica, únicamente, a aquellas familias con madre o padre que tengan menores de edad a cargo.

Sin embargo, el Ararteko considera inadecuado que cada departamento u órgano que forme parte de la Administración pública vasca mantenga un criterio particular sobre lo que ha de entenderse por familia monoparental. Además, defiende que la situación de monoparentalidad no debe establecerse únicamente en función de la edad de los hijos o hijas de la unidad familiar, sino de la constatación de su dependencia económica.

Por ello, el Ararteko ha recomendado al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que revise la puntuación otorgada al expediente de la reclamante y que si cumple los requisitos, conceda los 10 puntos, al acreditarse una especial necesidad de vivienda. Además le pide que revise el criterio interno por el que determina si una unidad de convivencia merece la condición de monoparental o no.

ACTUACIONES DE OFICIO



Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos y ciudadanas, el Ararteko emprende, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos en los que se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca o la posibilidad de prestación de nuevos servicios.

Entre las actuaciones de oficio iniciadas en 2018 destaca la relativa a los **problemas de seguridad para las víctimas** que pudiera generar el traslado del **juzgado de violencia contra la mujer de Vitoria-Gasteiz**. Según declaraciones públicas realizadas representantes de los trabajadores/as del Palacio de Justicia como consecuencia de la reforma de las dependencias judiciales, las víctimas de violencia de género y los agresores podrían verse obligados a utilizar los mismos accesos y dependencias. El Departamento de Justicia del Gobierno Vasco manifestó su disposición a colaborar para garantizar las condiciones de atención a las víctimas, señalando que ese era, precisamente, el objetivo de las obras.

Además, el Ararteko inició una actuación tras recibir una queja cuestionando el modo en que se presta la **primera atención a las víctimas de violencia de género** cuando acuden a dependencias policiales a denunciar un hecho delictivo o a solicitar protección. La persona reclamante se refería, en concreto, a que en alguna comisaría no se garantiza la confidencialidad y privacidad de la comunicación en el momento de esa primera atención.

También iniciamos un expediente de oficio para analizar la situación generada en algunas especialidades de la **OPE de Osakidetza**. El consejero de Salud ofreció su colaboración y su disposición a ofrecer toda la información necesaria para facilitar el desarrollo de la investigación que concluyó con 12 recomendaciones tendentes a garantizar la transparencia e imparcialidad en futuras OPE.



Tras divulgarse unas imágenes en las que aparecía una gran cantidad de residuos sólidos depositados por la acción de las mareas dentro de la zona de reserva del biotopo protegido, en el **flysch de Zumaia**, el Ararteko abrió una actuación de oficio, con el fin de conocer el procedimiento o protocolo que siguen las administraciones competentes en la gestión de este espacio natural para prevenir y remediar los vertidos periódicos de plásticos depositados por la acción de las mareas en ese litoral.



En relación con **prestaciones económicas**, pedimos información a varios ayuntamientos sobre un problema que nos plantearon muchas familias. Los servicios sociales municipales les comunican que su solicitud de ayudas de emergencia social, o en su caso, de prestaciones municipales, serán denegadas si cumplen con los requisitos para ser beneficiarias de la renta de garantía de ingresos (RGI) y/o prestación complementaria de vivienda (PCV), con independencia de que estas prestaciones estén suspendidas o extinguidas, de la duración de tales suspensiones o extinciones, o de la ausencia de respuesta por parte de Lanbide dos meses más tarde desde la solicitud. Esto puede suponer que haya familias que no dispongan de ningún ingreso económico durante un período y a que se agrave su situación de exclusión social poniendo en riesgo la estabilidad del alojamiento por la dificultad de hacer frente a las rentas de alquiler.

El Ararteko también actuó de oficio al conocer, a través de diversas noticias aparecidas en los medios de comunicación, que se habían producido una serie de **vertidos en el río Arakil** en la localidad de Araia (Ayuntamiento de Asparrena).

Recomendación de carácter general

DERECHO DE LAS PERSONAS TITULARES DE LA TARJETA DE ESTACIONAMIENTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD A ESTACIONAR EN LAS ZONAS DE ESTACIONAMIENTO LIMITADO (OTA) EN LAS CONDICIONES QUE ESTABLECE LA NORMATIVA REGULADORA DE LA TARJETA

Varios titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad plantearon al Ararteko que las ordenanzas municipales que regulan el estacionamiento limitado (OTA) no se han adecuado, en general, a las normas de la actual regulación. Entre otras cuestiones, estas normas les reconocen el derecho a estacionar por el tiempo necesario en esas zonas el vehículo en el que se desplazan.

Aseguraban, además, que los vigilantes de la OTA siguen aplicando ordenanzas municipales que no son conformes con la normativa estatal y autonómica, por no haberse adecuado todavía a ella.

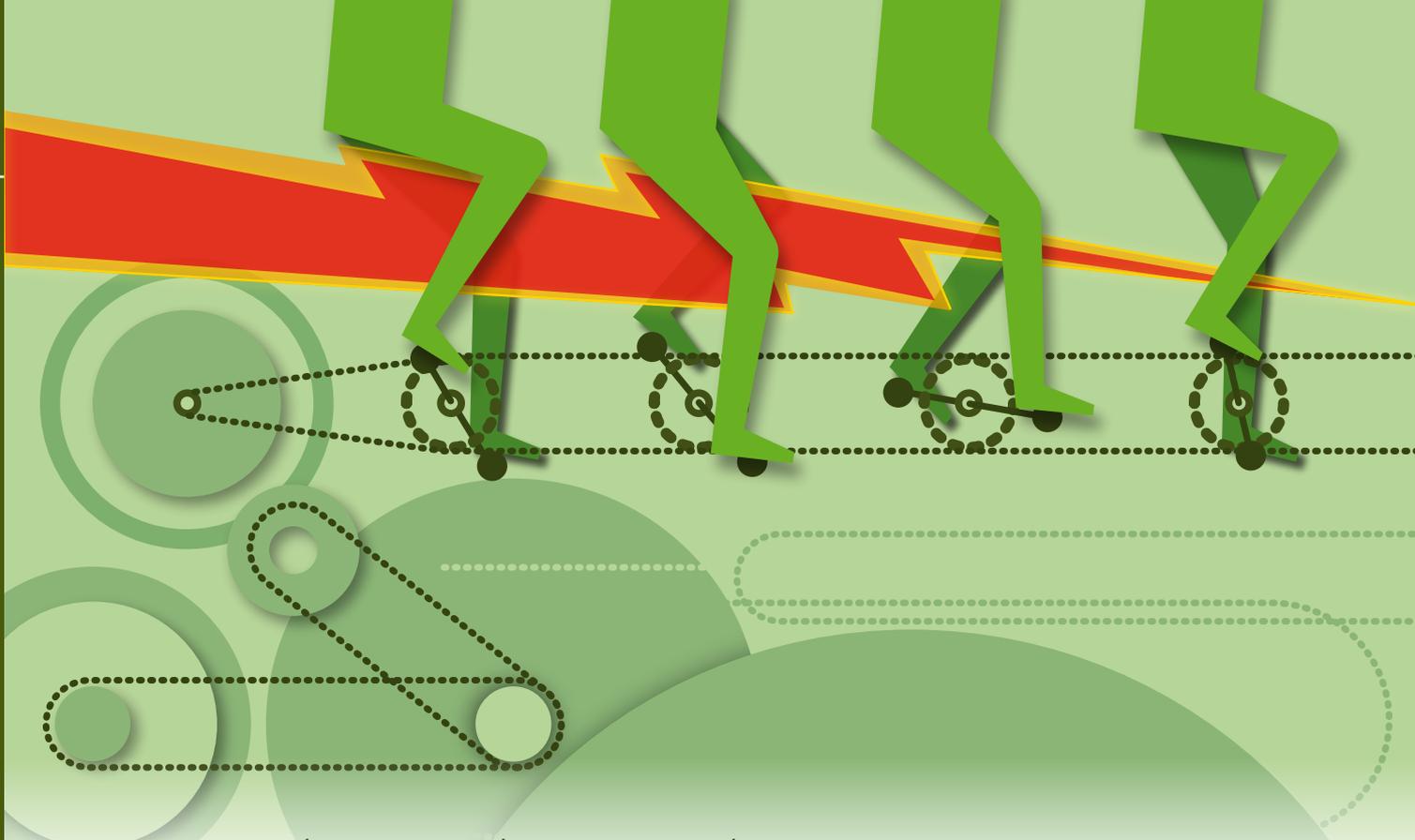
Los reclamantes planteaban la divergencia existente, en general, entre las regulaciones municipales de la OTA y la actual normativa que regula la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad que, unida a la falta de instrucciones claras a los vigilantes de la OTA sobre la normativa que deben aplicar y a la variedad de regulaciones municipales, está generando a las personas titulares de la tarjeta inseguridad jurídica e incertidumbre sobre cuál es el régimen que aplica cada municipio y sobre las normas a las que deben atenerse en cada uno de ellos.

Para conocer cómo se está aplicando en la Comunidad Autónoma la normativa estatal y autonómica que regula la tarjeta de estacionamiento en los aspectos controvertidos y poder actuar en consecuencia, el Ararteko solicitó la colaboración de varios ayuntamientos y Eudel.

La información recibida confirma la heterogeneidad de las regulaciones, la falta de adecuación, en general, de las ordenanzas a la actual regulación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, y las dificultades para conocer con certeza cuál es el régimen que se aplica en cada municipio, ante la diversidad y falta de claridad de los establecidos.

Por tanto, el Ararteko ha recomendado a los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma que, sin más demora, adecúen las ordenanzas municipales sobre el sistema de estacionamiento limitado a la normativa que regula la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, reconociendo los derechos de sus titulares a aparcar en las zonas de estacionamiento limitado el vehículo en el que se desplazan por el tiempo necesario y a que se les aplique la regulación municipal que sea más favorable.





LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA DEL PAÍS VASCO HACIA UN MODELO SOSTENIBLE

El Ararteko recomienda promover un pacto social sobre la transición energética. Este pacto deberá contribuir a continuar el camino ya iniciado para la transición energética en Euskadi y a acelerar las medidas sobre las que existen más consensos (ahorro y eficiencia energética, impulso de las energías renovables y reducción del consumo de energías fósiles y emisiones de gases de efecto invernadero, en especial en el transporte).

El conjunto de la sociedad mundial está inmersa en una profunda transformación energética. Esta transición se plantea en un momento en el que los compromisos y acuerdos internacionales marcan una hoja de ruta dirigida a rebajar las emisiones de gases de efecto invernadero, establecer cuotas de ahorro y eficiencia energética e impulsar el consumo de energía procedente de fuentes renovables.

Euskadi debe estar a la altura del reto de la descarbonización de la sociedad. Los compromisos internacionales y supranacionales pueden tornarse en una oportunidad para que el País Vasco resulte un referente como modelo de sociedad y economía descarbonizada y afiance su papel en la investigación y desarrollo tecnológico e industrial en materia energética.

La Estrategia Energética de Euskadi 2030 y la Estrategia de Cambio Climático Klima 2050 son los dos pilares básicos que actualmente dispone el País Vasco. Para lograr su implementación efectiva es fundamental alcanzar un alto consenso político, empresarial y social en relación con los principios fundamentales de un sistema energético sostenible y cómo han de aplicarse en la CAPV.

La transición energética hacia un modelo más sostenible debe cumplir con tres pilares: seguro, competitivo y con el menor impacto ambiental posible. También debe ser un **modelo justo y aceptado**

socialmente. Uno de los retos a los que nos enfrentamos como sociedad debe ser el bienestar de todas las personas en el planeta y de las generaciones venideras. Para ello **la ciudadanía debe asumir su responsabilidad** en un cambio de modelo y en sus hábitos que hagan posible su continuidad.

El Ararteko y su papel de control institucional de los poderes públicos vascos

Como antecedentes de este informe extraordinario habría que señalar la recomendación 84/2012 en la que el Ararteko pidió al Gobierno Vasco que revisara la Estrategia Energética de Euskadi para poder incluir una adecuada evaluación ambiental de la exploración y explotación de los yacimientos de gas natural (fracking) localizados en el País Vasco. En diciembre de 2013 se dirigió al Gobierno Vasco para promover el consenso social, institucional y ciudadano sobre la energía eólica. En 2016 se realizó una recomendación general sobre la pobreza energética en Euskadi y en 2017 celebró una jornada de análisis y debate sobre las medidas y buenas prácticas para hacer frente a la pobreza energética en Euskadi.

El objetivo de este informe es poner en contexto todos los cambios y servir como punto de reflexión a la ciudadanía sobre el futuro del sistema energético en la CAPV.

Diagnóstico:

- Cabe destacar que el **reto de la descarbonización de la sociedad** al que se enfrenta el planeta requiere amplios consensos.
- El **sistema energético vasco**, aunque eficiente en cuanto al uso de recursos energéticos, está **basado** actualmente y mayoritariamente **en el uso de energías fósiles** (Entre un 80 y 90 % en el período de 2000-2014).

Por sectores hay que considerar que, con datos ofrecidos por el Ente vasco de la Energía (EVE), en el año 2016 los principales consumidores finales de energía eran el sector del transporte (40,2%) y la industria (39,1%) seguidos por el sector residencial (10,7%) y el de servicios (8,6%).

El País Vasco continúa con un **elevado grado de dependencia energética** con el exterior.

Datos del EVE reflejan que, entre 2005 y 2015, la factura energética en el sector residencial en los hogares vascos subió un 45 % (de 715 € a 1037 €).

Las políticas energéticas y climáticas introducidas en Euskadi empiezan a dar sus frutos: ha mejorado la intensidad energética, se reducen los gases de efecto invernadero y se desacopla el consumo de energía y las emisiones del crecimiento económico.

Las emisiones de gases de efecto invernadero continúan con una tendencia a la baja, situándose en 2016 en un 12% por debajo de las emisiones del año 1990.



Sin embargo, el consumo de energía y las emisiones en el sector del transporte siguen creciendo y el consumo de energías renovables en Euskadi continúa estancado.

Recomendaciones para la mejora de la gobernanza energética y climática en Euskadi

- Promover un **pacto social** sobre la transición energética
- Constituir un **foro de diálogo** respecto a las decisiones energéticas y climáticas
- Elaboración unas **bases para el debate social** sobre la transición energética sobre la financiación, el análisis de los recursos económicos y organizativos de las instituciones públicas vascas y su vinculación con los objetivos energéticos y climáticos o la búsqueda del acuerdo social para promover el impulso de las energías renovable.
- Elaborar **planes integrados de energía y clima** en el ámbito de la CAPV y su coordinación con los principios de la estrategia y planificación internacional, europea y española.
- Realizar un **catálogo de derechos energéticos**, estatuto del prosumidor energético vasco y medidas para los colectivos vulnerables.
- Plan de acción para promover **el ahorro y la eficiencia** en Euskadi.
- Plan de acción para promover la **energía renovable** en Euskadi.
- Impulsar los **planes de movilidad sostenible**. Fomentar el vehículo eléctrico como medio de transporte privado menos contaminante.
- **Sector residencial:** se recomienda garantizar la monitorización del consumo en las viviendas, promover las auditorías energéticas y apoyar el autoproducción y consumo de energía eléctrica generada en los edificios.
- **Fiscalidad ambiental:** el Ararteko recomienda propiciar una reforma fiscal que favorezca el cumplimiento de los objetivos recogidos para la transición energética hacia un modelo más sostenible y bajo en carbono para Euskadi.
- En definitiva **este informe pretende incidir en la necesidad de alcanzar un pacto social** en Euskadi que contribuya a continuar el camino ya iniciado en la transición energética y sirva para acelerar las medidas sobre las que existen más consensos (incrementar al máximo el potencial de ahorro y eficiencia energética, impulsar las energías renovables en Euskadi y reducir el consumo de energías fósiles y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en Euskadi, en especial en el transporte).

Además incluye un **compromiso de la institución del Ararteko con la transición energética hacia un modelo más sostenible** y bajo en carbono para Euskadi que garantice el bienestar de la ciudadanía y de las generaciones futuras.

ENCUENTRO DEL INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN

La buena gobernanza ambiental: el papel de las instituciones Ombuds en la defensa de los derechos medioambientales.

El Instituto Internacional del Ombudsman (International Ombudsman Institute, IOI) celebró en Vitoria-Gasteiz un encuentro auspiciado por el Ararteko, que ejerce como anfitrión y organizador, en relación con “*La buena gobernanza ambiental: el papel de las instituciones Ombuds en la defensa de los derechos medioambientales*”.

El IOI es una organización mundial creada en 1978 para la cooperación de más de 188 instituciones de Ombuds pertenecientes a más de 90 países en todo el mundo, cuyo objetivo es promover y desarrollar las instituciones de defensorías del pueblo.

La buena gestión de los recursos naturales y del medioambiente resulta de fundamental importancia para el desarrollo sostenible. No obstante, la implementación de la legislación nacional y europea, así como de los acuerdos ambientales multilaterales y de otras medidas ambientales es a menudo insuficiente, sobre todo en los países en desarrollo y en transición.

Existe un consenso cada vez mayor en que la **gobernanza tiene un gran efecto en las acciones y resultados ambientales**. El Estado de Derecho, los derechos de acceso a la información, participación ciudadana y el acceso igualitario a la justicia son la base para el desarrollo sostenible.

En ese contexto, el objeto de este taller era analizar el modo en el que las instituciones Ombuds pueden reforzar la aplicación de la legislación ambiental (incluyendo acuerdos ambientales multilaterales) y de otras medidas ambientales a través de la promoción de la buena gobernanza medioambiental.



Éstas son algunas de las conclusiones del encuentro:

- Ante el riesgo de desnaturalización de los derechos del **Convenio de Aarhus**, es importante que los Ombudsman, en la verificación de los procesos de toma de decisión, exijan a las administraciones públicas que la información sea clara y adecuada, que no induzca a confusión, de modo que permita una participación efectiva de la ciudadanía que realmente pueda influir en las decisiones finales
- Es necesario impulsar, mediante las herramientas propias de cada institución (actuaciones de oficio, informes extraordinarios, foros, etc.) el debate social e institucional, para acelerar el avance hacia la transición energética sostenible y la lucha contra el cambio climático.
- Esa transición energética debe ser inclusiva, poner en el centro a la ciudadanía y proteger a las personas más vulnerables, mediante su empoderamiento y fomentando su participación activa en la gestión de la energía.
- Para una mayor eficacia del control ambiental, se ha planteado la posibilidad de colaboración entre la Fiscalía General y las Defensorías del Pueblo.
- La protección de la biodiversidad requiere la correcta aplicación del marco legal, pero la gobernanza no es solo la aplicación de la ley. Además, es preciso tener en cuenta que el conflicto es inherente a la naturaleza de las políticas ambientales.
- Los planes de gestión de los espacios naturales y de las especies salvajes constituyen una oportunidad para habilitar procesos participativos en los que estén representados todos los interesados.





CURSO ORGANIZADO POR EL ARARTEKO SOBRE EL ABUSO SEXUAL INFANTIL

Dentro de la XXXVII edición de los Cursos de Verano de la UPV/EHU, el Ararteko en Donostia-San Sebastián, un curso titulado “El abuso sexual infantil. Una realidad compleja que interpela a toda la sociedad”.

En la inauguración del curso, el ararteko Manuel Lertzua manifestó su preocupación por *“la respuesta que, bien desde los poderes públicos, bien como sociedad, estamos ofreciendo a la realidad del abuso sexual infantil”*.

En este sentido señaló que *“resulta imprescindible una actuación transversal de los poderes públicos con un liderazgo que parta de un enfoque basado en el niño, niña o adolescente como titular de derechos y asegure una intervención plenamente respetuosa con el interés del menor que garantice la efectividad del derecho a la protección frente a la violencia”*.

El abuso sexual infantil implica la transgresión de los límites íntimos y personales del niño o la niña. Presenta múltiples dimensiones, lo que requiere la intervención de diferentes agentes y órganos de la administración y también de todas las instituciones públicas y privadas o servicios con presencia de niños, niñas y adolescentes en los que puede tener lugar la detección de comportamientos de esta naturaleza.

El curso organizado por el Ararteko trataba de promover un espacio reflexivo y de intercambio profesional e intersectorial en el que, la sensibilización, el compromiso y el interés común permitan compartir conocimiento y experiencia en la prevención, detección e intervención en los casos de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes. Con ello se pretende establecer un punto de partida para reconstruir estrategias compartidas, con el fin de desarrollar prácticas adecuadas y de buen trato dirigidas a la infancia y adolescencia.

De manera más concreta, el curso pretendía contribuir a:

- Conocer las principales características de las situaciones de la violencia sexual y las secuelas que pueden dejar en los niños, niñas y adolescentes que los han sufrido.
- Conocer y potenciar factores protectores relacionados con la educación afectivo-sexual.
- Identificar algunos indicadores de violencia sexual hacia los niños.
- Reflexionar sobre las pautas para una adecuada evaluación psicológica y forense en estas situaciones.
- Conocer cómo mantener las garantías suficientes en la prueba preconstituida en defensa de sus derechos fundamentales y que les proteja de una posible victimización secundaria.
- Intercambiar el conocimiento necesario para mejorar la coordinación y la intervención en los casos de violencia sexual.
- Conocer el trabajo terapéutico para minimizar el impacto y las secuelas que estas situaciones pueden dejar.



XXIII CONGRESO DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN



El derecho a una vivienda digna

Una delegación del Ararteko participó activamente en el XXIII Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, que se celebró en Andorra.

Este encuentro trató sobre una de las cuestiones esenciales para la vida del ser humano: el derecho a una vivienda digna, un derecho que se recoge en los tratados internacionales más relevantes.

La adjunta al ararteko, coordinadora de la Región Europea de la Red de Defensorías de la Mujer, participó en varias reuniones y en una mesa redonda sobre igualdad y no discriminación en el acceso a una vivienda digna.

Por su parte, el ararteko Manuel Lezertua disertó “El derecho a la vivienda. Perspectivas europea y americana”.

En su intervención, destacó la necesidad de que el derecho a una vivienda digna y adecuada no se contemple como un mero derecho al refugio, sino como el elemento integrador que aúna el resto de derechos inherentes a la persona.

IV CONGRESO INTERNACIONAL DEL PROGRAMA REGIONAL DE APOYO A LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DE IBEROAMÉRICA

En el IV Congreso Internacional del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI), celebrado en Madrid participaron el ararteko Manuel Lezertua y la adjunta Julia Hernández.

En el marco de este encuentro, el ararteko Manuel Lezertua intervino en una mesa sobre “El Ombudsman y los derechos al agua y al medio ambiente”.

Lezertua hizo referencia a las quejas que recibe el Ararteko sobre esta materia: las intromisiones en los domicilios que provocan el ruido proveniente de actividades de hostelería o infraestructuras viarias, los olores y contaminación atmosférica resultante de procesos industriales. En estos casos, el principal motivo de agravio suele ser la falta de respuesta de la Administración ante problemas que van desde lo molesto hasta lo severamente peligroso, pudiendo incluso originar serias afecciones a la salud.

Los motivos de esas disfunciones en los mecanismos de intervención en el control administrativo están la falta de planificación en el control ambiental, la necesidad de mejorar la coordinación y cooperación interinstitucional, así como la aplicación y cumplimiento del derecho medioambiental, y potenciar la labor de la policía en materia de control ambiental. Entre las propuestas y medidas de mejora en el control ambiental que viene señalando el Ararteko destacan:

- Mantener un foro de encuentro para mejorar la coordinación institucional en el control ambiental.
- Cooperar en la aplicación del derecho ambiental.
- Potenciar el apoyo y colaboración de todas las instituciones con la Fiscalía de Medio Ambiente.
- Reforzar y consolidar la unidad de medio ambiente de la policía.
- Incrementar los mecanismos de participación ciudadana.



XXXIII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO

Atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género

El ararteko Manuel Lezertua, junto con una delegación de la institución, participó en Alicante en las **XXXII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo**, donde debatieron sobre la "Atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género".

Antes de la celebración de este encuentro, las defensorías realizaron informes con el fin de valorar las medidas de protección integral contra la violencia de género previstas en la ley. Al margen de la realidad expuesta por cada una de ellas, hay una serie de conclusiones del conjunto de defensores y defensoras.

En primer lugar, que las víctimas de violencia de género son muy visibles, pero anónimas y desconocidas. De hecho, hay pocos datos, ya que se trata de un problema escasamente planteado por las víctimas ante las defensorías.

En segundo lugar, la ineficacia de las medidas de inserción sociolaboral y de acceso a una vivienda, por infradotación presupuestaria.

Y, finalmente, las dificultades derivadas de las competencias estatales, autonómicas y locales, que exigen una mejora de la cooperación, la coordinación y la lealtad institucional.

Las jornadas finalizaron dando a conocer las principales conclusiones. Entre ellas destaca que los defensores y defensoras del pueblo instan al Estado y a las

comunidades autónomas a que revisen, actualicen y adapten el texto vigente de la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, y a que impulsen los cambios legislativos necesarios para ampliar el concepto de violencia de género a todos los tipos de violencia contra las mujeres y violencia doméstica contenidos en el Convenio de Estambul.



CONFERENCIA DE LA RED EUROPEA DE DEFENSORES DEL PUEBLO

El ararteko Manuel Lezertua participó en Bruselas en la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo, donde se analizaron cuestiones como el futuro de la UE, los retos futuros para los defensores del pueblo y la resolución de problemas transfronterizos de ciudadanos de la UE. Lezertua intervino en una sesión sobre la resolución de problemas



transfronterizos explicando cómo afrontar casos concretos, por ejemplo, el del colectivo LGTB o el colectivo romaní.

El ararteko dijo que los Ombudsmen deben *"influir en los poderes públicos y en la sociedad civil, liderando el discurso de apoyo y respeto a la diversidad humana y de exigencia de la inclusión plena de las minorías, en condiciones de igualdad y dignidad, en todos los ámbitos de la vida económica, social, política y cultural"*.

En cualquier caso, destacó que en Europa están apareciendo nuevas minorías (religiosas, culturales), de modo que los programas para abordar específicamente la situación de algunas minorías existentes desde hace tiempo no tienen capacidad para responder a las necesidades de esas nuevas minorías.

La oficina de la infancia y la adolescencia

En 2018 el número de expedientes de queja en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes ha ascendido a 729, lo que supone el **27,97% del total** de presentados al Ararteko. En cuanto a los temas, el 41% se refiere a las condiciones materiales que permitan a los niños y niñas un nivel de vida adecuado, es decir, cuestiones vinculadas a los sistemas de garantía de ingresos y de vivienda, un 38% a problemas en el sistema educativo y el 21% restante se refiere a los ámbitos de los servicios sociales, políticas de apoyo a las familias, el sistema de salud (4%), actuaciones de los servicios de la administración de justicia (2%), el deporte escolar (1,5%) y otros ámbitos ya de carácter muy residual.

Sobre las medidas generales de aplicación del Comité de los Derechos del Niño cabe señalar que se han producido avances en el ámbito legislativo con la aprobación de algunos decretos que regulan servicios y programas, pero sigue pendiente la actualización de la legislación vasca de protección a la infancia.

La respuesta a la persistente demanda de un Plan de Infancia ha venido incardinada en el IV Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias 2018-2022.

En cuanto a los principios generales y, en concreto, al interés superior del niño y la niña, el Ararteko valora positivamente los argumentos expuestos en la iniciativa del Departamento de Empleo y Políticas Sociales de Gobierno Vasco de solicitar la inclusión de la evaluación del impacto normativo en la infancia a la *Ley 8/2003, de 22 de diciembre, del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General*.

El **derecho de los niños y niñas a ser escuchados** y a que su opinión sea tomada en consideración es cada vez más conocido, citado y exigido, con la consiguiente creación de espacios, estructuras y organismos para la participación. En muchos casos a la par que la formulación de planes locales de infancia y adolescencia, los Consejos de Infancia u órganos con funciones similares empiezan a ser una realidad en cada vez más municipios de Euskadi. Esto no nos debe hacer olvidar, en todo caso, que es un movimiento incipiente y que no obsta para continuar reclamando más cauces de participación reales y estables.

En relación con el **principio de no discriminación** destaca la situación de especial dificultad en la que

todavía se desarrolla la vida de algunos hijos e hijas de familias del pueblo gitano vinculada, en 2018, al alquiler de vivienda.

En cuanto al **derecho a un nivel de vida adecuado para su desarrollo**, junto al reconocimiento del gran valor que el Sistema Vasco de Garantía de Ingresos tiene para la contención de los niveles de pobreza y precariedad económica en Euskadi es imprescindible recordar la importante presencia de personas menores de edad en los hogares que encuentran dificultades para la cobertura de sus necesidades básicas.

En el **ámbito de la vivienda**, las intervenciones realizadas con familias con hijos e hijas atienden, principalmente, a situaciones de sobreocupación en viviendas de alquiler público e impago de alquileres y sus consiguientes desahucios.

En todo caso, de nuevo el IV Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias se considera una buena noticia, en la medida en que incorpora una apuesta clara por abordar el fenómeno de la pobreza infantil desde las claves de la desigualdad infantil y la reproducción intergeneracional de la pobreza y el paradigma de la inversión en infancia.

En relación con el **derecho a la educación**, no hay novedades reseñables respecto a lo expuesto en años anteriores en los motivos relacionados con la admisión del alumnado, las necesidades educativas especiales, las becas y otras ayudas al estudio, los comedores y el transporte escolar.

Se mantiene el **seguimiento de otras dos situaciones** que afectan a un número importante de niños, niñas y adolescentes: la concentración de alumnado de familias socialmente desfavorecidas en determinados centros educativos y las dificultades de acceso a la formación profesional de aquellos chicos y chicas que no han tenido contacto o han abandonado prematuramente el sistema educativo.

Una última cuestión al referirnos al ámbito educativo es la de la **convivencia escolar** o la configuración de los centros educativos como lugares seguros y respetuosos con la diversidad, en los que no haya lugar para las conductas violentas o denigrantes. Aunque siguen llegando algunas quejas por este motivo, en ninguna de ellas se ha concluido que la actuación de la administración haya sido incorrecta.

Las reclamaciones relacionadas con la atención prestada por los **servicios sociales municipales**, esto es, con la atención primaria y situaciones de desprotección leves y moderadas, tienen por motivo principal la falta de respuesta de estos a demandas de información y orientación. Hay que insistir en la necesaria intervención en las etapas más incipientes de las situaciones de desprotección y el trascendente papel de la intervención socioeducativa, especialmente en contextos de desventaja social y dificultades parentales.

El principal foco de atención en relación con los servicios de atención secundaria, de competencia foral, ha sido, un año más, la atención prestada a los **menores extranjeros sin referentes familiares** (MENAS). Desde finales de 2016 el número de menores que han llegado a Euskadi se ha incrementado de forma notable. El Ararteko viene realizando un seguimiento cercano a la realidad de estos jóvenes.

Pero las dificultades no sólo hacen referencia al propio sistema de servicios sociales, sino también a la demora en los procesos de regulación administrativa, la ausencia de una propuesta educativa, la insuficiente respuesta a los procesos de emancipación...

Por lo demás, continúan llegando quejas con motivo del desacuerdo con la **declaración de desamparo** de hijos o hijas, la valoración de adecuación como familia acogedora, las decisiones adoptadas por los servicios forales –sus tutores– respecto al menor o menores acogidos o la actuación de algunos organismos acreditados para la Adopción Internacional.

Urge avanzar en los desarrollos de los acuerdos y pactos suscritos para la mejora de la atención a las **víctimas de la violencia de género**, donde ya nadie duda que se encuentran los niños y niñas expuestos

a ella. La visibilidad alcanzada por esta realidad es reclamable de igual manera para abuso sexual infantil, largamente ignorado y cuya presencia dramática se impone a nuestros ojos.

Sobre el derecho a una familia protectora, el Ararteko reitera la necesidad de integrar en todas las políticas públicas la perspectiva de **apoyo a las familias**. Si bien es cierto que se han producido avances, quedan ámbitos de mejora.

El **interés superior del menor** y su derecho a contar con ambos progenitores en su desarrollo, aún en los casos de ruptura de la pareja, está en la base de la propuesta del Ararteko de promover una reflexión para la eventual implantación en Euskadi de la coordinación de parentalidad, ya contemplada y en funcionamiento en otras comunidades autónomas.

La principal preocupación del Ararteko en lo concerniente al derecho a la salud de niños y niñas continúa siendo la atención a la **salud mental infanto-juvenil**. La actividad de la Oficina de Infancia y Adolescencia ha sido intensa en 2018 en este tema, tanto por la relación de colaboración mantenida con organizaciones sociales de personas y/o familiares de personas con enfermedad mental, como por haber sido el objeto de trabajo de la Red Europea de Defensorías de Infancia ENOC, en la que la Oficina se encuentra integrada.

Finalmente, tal y como advierten pedagogos y peditras los niños y niñas de hoy tienen un **déficit de juego** (sobre todo de juego espontáneo y al aire libre) y de actividades de ocio y recreativas. El juego es fundamental para que crezcan sanos y lo relevante en este punto no es estar rodeados de juguetes, sino tener espacios, tiempo y niños y niñas con quien jugar.



PUBLICACIONES

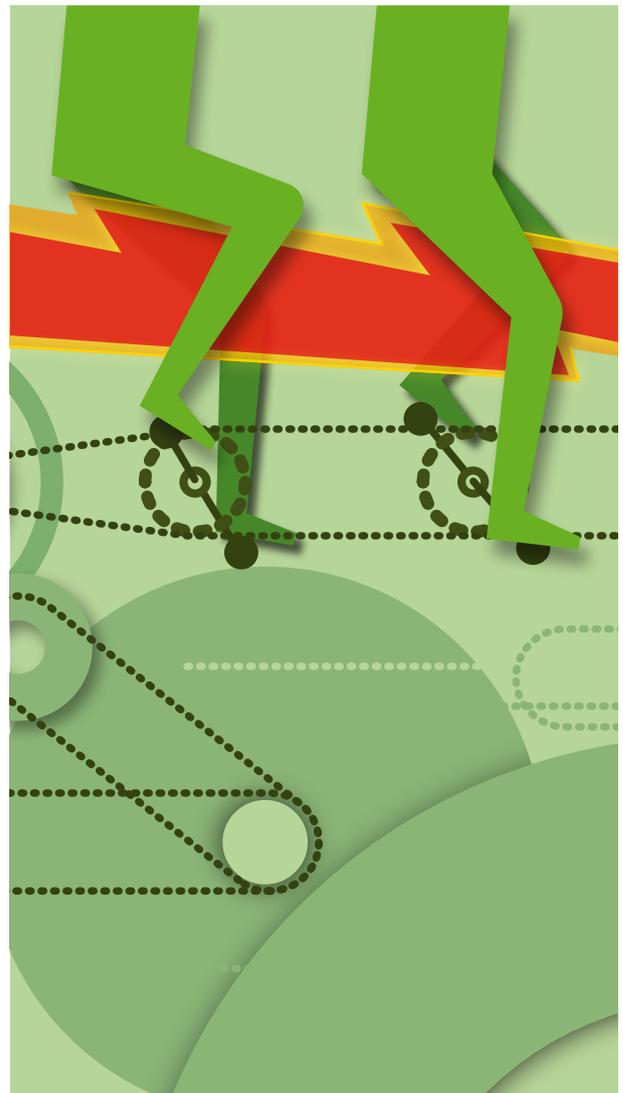
- **Informe al Parlamento Vasco.** Recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el último año.



- **El abuso sexual infantil. Una realidad compleja que interpela a toda la sociedad.** Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del XXXVII Curso de Verano celebrado en julio de 2018 en Donostia-San Sebastián. El abuso sexual infantil presenta múltiples dimensiones, lo que requiere la intervención de diferentes agentes y órganos de la administración y también de todas las instituciones públicas y privadas o servicios con presencia de niños, niñas y adolescentes en los que puede tener lugar la detección de comportamientos de esta naturaleza. El curso organizado por el Ararteko intentó promover un espacio reflexivo y de intercambio profesional e intersectorial en el que, la sensibilización, el compromiso y el interés común permitan compartir conocimiento y experiencia en la prevención, detección e intervención en los casos de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes.



- **La transición energética del País Vasco hacia un modelo sostenible.** El conjunto de la sociedad mundial está inmersa en una profunda transformación energética. El objetivo de este informe es poner en contexto todos estos cambios y servir como punto de reflexión a la ciudadanía sobre el futuro del sistema energético en la CAPV. Pretende dar a conocer las políticas que se están llevando a cabo en los diferentes niveles de la Administración, hacer un diagnóstico de la situación actual y plantear los elementos críticos que ayuden a reflexionar sobre el futuro energético. Además, quiere incidir en la necesidad de alcanzar un pacto social en Euskadi que contribuya a continuar el camino ya iniciado en la transición energética y sirva para acelerar las medidas sobre las que existen más consensos: incrementar al máximo el potencial de ahorro y eficiencia energética, impulsar las energías renovables en Euskadi y reducir el consumo de energías fósiles y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en Euskadi, en especial en el transporte.



OTRAS ACTIVIDADES

- A iniciativa del Ararteko, los defensores del pueblo de Holanda, Reinier van Zutphen y de Grecia, Andreas Pottakis visitaron Euskadi donde mantuvieron varias sesiones de trabajo para analizar la **integración de las personas refugiadas**. Se reunieron con representantes del Gobierno Vasco, ACNUR, Defensoría del Pueblo de España, CEAR Euskadi, ACCEM y MPDL (Movimiento por la paz, el desarme y la libertad). Ambos defensores fueron recibidos por la presidenta del Parlamento Vasco y el lehendakari.



- Con ocasión del aniversario, el día 10 de diciembre, de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**, el Ararteko, el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia y el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco invitaron al secretario general ejecutivo del Grupo de Estados contra la Corrupción (GRECO) *Gianluca Esposito* a impartir una conferencia titulada “Corrupción y derechos humanos”. El GRECO es un grupo constituido bajo el amparo del Consejo de Europa, para el seguimiento de las medidas que se aplican a los Estados miembros en la lucha contra la corrupción.



- Manuel Lezertua participó en las **Jornadas Nacionales de Enfermeras Gestoras** celebradas en Donostia-San Sebastián, bajo el lema “Atención centrada en la persona: de la estrategia a la evidencia”. Lezertua abogó por seguir invirtiendo y fortaleciendo nuestro sistema público de salud, para lo cual, dijo, “*es imprescindible un compromiso institucional sostenido y duradero con este modelo, con el fin de que toda la ciudadanía disfrute de un acceso equitativo a la atención sanitaria pública*”.



- La **Cátedra de Derecho y Genoma Humano** de la UPV/EHU celebró su 25 aniversario con un congreso que reunió en Bilbao a expertos mundiales. El ararteko Manuel Lezertua participó, junto con el ex director general de la Unesco Federico Mayor Zaragoza y el inmunólogo colombiano Manuel Elkin Patarroyo en la inauguración del encuentro. La intervención del ararteko giró en torno a los “Derechos Fundamentales y las Ciencias Biomédicas”.
- Manuel Lezertua participó en una sesión del **Foro Arekuna**, una asociación constituida por un grupo de líderes de opinión, un lugar de encuentro para los profesionales del mundo de la comunicación que busca mantener una plataforma que reúna a los más destacados medios de comunicación y periodistas. El Foro Arekuna es uno de los foros de opinión más influyentes del Estado Español.



- El ararteko participó en Bilbao en una jornada sobre adicciones, organizada por la **Fundación Etorikintza**, con el objetivo de promover un debate social contrastando diferentes perspectivas. Manuel Lezertua moderó una mesa redonda titulada *El tratamiento penal del cannabis: nuevas perspectivas*. En su intervención, dijo que las políticas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia “*deben ser coherentes con las políticas y prácticas destinadas al conjunto de la población. Deben promover una vida saludable y, para ello, ajustar sus objetivos y actuaciones a las diversas circunstancias, en función de factores como la edad, la vulnerabilidad u otros factores concurrentes*”.



- **La Red Europea de Defensorías de Infancia**, de la que es parte la oficina de la Infancia y la adolescencia del Ararteko, reunida en París, concluyó su trabajo con la aprobación de dos interesantes documentos. Por una parte, un estudio comparativo de la situación en los países que conforman la red. Por otra, una declaración institucional sobre la **salud mental infanto-juvenil** que señala las principales recomendaciones a los gobiernos de sus países, a la Comisión Europea y al Consejo de Europa. Bajo una llamada genérica a poner en marcha las medidas apropiadas para garantizar el derecho de niños, niñas y adolescentes al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades, la declaración va desgranando una serie de recomendaciones destinadas a combatir el estigma que acompaña a la enfermedad mental.



- Organizada por el Ararteko, el Colegio Vasco de Periodistas y la Asociación Vasca de Periodistas con la colaboración de las asociaciones de personas mayores Nagusiak y Euskofederpen celebramos una jornada sobre **“Imagen, estereotipos y aportación del envejecimiento activo a la sociedad”**. El objetivo era reflexionar y sensibilizar acerca de los estereotipos relacionados con las personas mayores que actualmente se proyecta, y la que sería deseable proyectar, en los medios de comunicación, así como su aportación real a la sociedad.

- Un representante del Ararteko participó en Pristina (Kosovo) en la Conferencia Internacional de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos donde informó del estado de los derechos lingüísticos en Euskadi, los avances registrados en este último año y el modo en que el Ararteko interviene para hacerlos efectivos.



- La oficina del Ararteko participó en Copenhague en un **seminario internacional** dirigido a instituciones de garantía de los derechos de las personas privadas de libertad. Organizado por el Instituto Internacional del Ombudsman, con la cooperación de la **Asociación para la Prevención de la Tortura**, este encuentro reunió a especialistas de defensorías del pueblo de 27 países con el objetivo de facilitar a los participantes el intercambio de experiencias para conseguir una mayor efectividad, por medio de sus recomendaciones a los poderes públicos, en materia de respeto a los derechos y garantías de las personas privadas de libertad.



- El ararteko Manuel Lezertua y la responsable de la Oficina de la Infancia Elena Ayarza participaron en una jornada sobre **“Menores y violencia de género”** organizada por la Diputación Foral de Bizkaia. El ararteko se mostró preocupado por la invisibilización de la violencia ejercida contra las personas menores, sobre todo si se produce en el ámbito privado de la familia. Lezertua subrayó la importancia de mejorar tanto en la prevención como en la detección e intervención con estos niños y niñas.



- El día **20 de noviembre**, el Ararteko, el Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Bilbao celebraron, de forma conjunta, el aniversario de la **Convención sobre los Derechos de niños, niñas y adolescentes** con un acto en el que se representó la obra teatral **“Último tren a Treblinka”**, una historia que reivindica la lucha por dignificar la vida de los niños y niñas. La obra nos traslada a agosto de 1942, a un orfanato de Varsovia donde viven 200 niños y niñas judíos organizados en una especie de “república infantil”, con sus propias normas, regida por el doctor y pedagogo Janusz Korczak. En el “Último tren a Treblinka” algunos espectadores se pudieron sentir como uno de esos doscientos niños y niñas en peligro. Compartiendo escenario, los asistentes vivieron de primera mano desde sus camas-literas su peculiar vida cotidiana, su organización interna, sus miedos, sus alegrías y cómo crearon su propia Constitución y su Código Penal. También fueron testigos del momento en el que les comunican que deben abandonar el orfanato y dirigirse al tren que les conducirá a las cámaras de gas construidas en el campo de concentración de Treblinka, donde los nazis habían exterminado ya a miles de seres humanos.

- Por decimonoveno año consecutivo, EITB puso marcha una campaña destinada a sensibilizar a la ciudadanía sobre una causa de profundo calado social: el cáncer de pulmón. La campaña culmina con la celebración del **EITB Maratoia**, una jornada en la que en un *centro de llamadas* se atiende a los ciudadanos y ciudadanas que llaman para hacer sus aportaciones. El ararteko Manuel Lezertua participó activamente atendiendo el teléfono en ese centro de llamadas. El objetivo de esta campaña era el de sensibilizar a la población para que contribuya con sus donaciones a la causa y poder recaudar fondos para la investigación y mejorar, así, la calidad de vida de las personas que han sufrido y sufren cáncer de pulmón. La recaudación de esta campaña solidaria fue destinada íntegramente a la Investigación.



- CEAR- Euskadi, con la colaboración de SOS Racismo Gipuzkoa, presentó la publicación **“Ciudadanía Contra los Discursos Políticos Xenófobos. Guía Contra Incendios”**, una guía que propone una serie de herramientas para la ciudadanía con las que responder a los discursos del odio xenófobo. Representantes del Ararteko asistieron a la presentación de esta guía que ofrece 19 herramientas pertenecientes a distintos ámbitos: jurídico, institucional, político, mediático y asociativo-ciudadano.





- En su labor de promoción de una cultura de valores y de derechos humanos, el Ararteko lleva a cabo durante todo el año un gran número de actividades. A lo largo de 2018, en representación de la institución, la adjunta Julia Hernández ha participado activamente en numerosos actos organizados por organizaciones sociales, ha impartido conferencias en diferentes foros sobre temáticas relacionadas con los derechos humanos y ha asistido a actos institucionales estrechamente vinculados con los objetivos de la institución del Ararteko.



- En representación de la institución del Ararteko la adjunta Julia Hernández asistió a las celebraciones de los **Alardes de Irun y Hondarribia**. En ejercicio de su labor de promoción de los derechos ciudadanos, esta institución tiene el deber de recordar que los poderes públicos desempeñan una función esencial a la hora de remover los obstáculos que dificulten el disfrute de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Por ello, un año más, el Ararteko insistió en la necesidad de garantizar a cada persona el ejercicio de sus derechos y libertades.



- Siguiendo con la iniciativa iniciada el año anterior, el Ararteko junto con la Agrupación Deportiva de Baloncesto Araski AES organizó el **II Encuentro por la Integración**. El objetivo del encuentro, en el que participaron más de 120 mujeres -entre jugadoras y entrenadoras- y al que asistió Julia Hernández, era hacer de la diversidad fuente de riqueza, utilizando como vehículo transmisor el baloncesto femenino. Araski AES es una asociación de mujeres fundada en 2010 que desarrolla un proyecto creado para la formación y promoción de las mujeres en torno al baloncesto. Persigue metas y objetivos que se sitúan en un marco más amplio que la propia actividad deportiva; es un proyecto que pretende educar a las mujeres no solo en relación con aspectos físico-deportivos, sino fomentando el desarrollo personal desde una perspectiva de educación deportiva integral, que incluye valores relacionados con el empoderamiento de las mujeres, el liderazgo y la toma de decisiones, la creación de referentes y la igualdad de mujeres y hombres en el deporte.



- La adjunta la Ararteko Julia Hernández participó en el **XXII Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)** que se celebró en Panamá. En esta edición el tema de análisis y debate fue el Pacto Mundial sobre Migración, un proceso que tiene su origen en la Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes, de septiembre de 2016, en la que los estados miembros de las Naciones Unidas se comprometieron a iniciar negociaciones y consultas para la aprobación de un documento mundial para una migración segura, ordenada y regular. Julia Hernández tomó parte, también, en la reunión de la **Red de Defensorías de la Mujer de la FIO**, un espacio de intercambio de experiencias, donde se realizan propuestas para eliminar los factores de exclusión que afectan a millones de mujeres en Latinoamérica.





IMPLANTAMOS EL SISTEMA DE RESERVA DE CITA PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA OFICINA DE VITORIA-GASTEIZ

Se puede solicitar cita llamando al **945 13 51 18** o en la propia oficina (Prado, 9)

En respuesta a la creciente demanda de los ciudadanos y ciudadanas que se acercan a la oficina de la capital alavesa, y con el objetivo de responder al compromiso expresado en la Carta de Servicios, en julio implantamos el sistema de reserva de cita para las personas que desean ser atendidas presencialmente en la oficina de Vitoria-Gasteiz.

COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA GASTEIZTXO

Divulgar sus derechos y extender entre los y las más jóvenes una cultura de **respeto a todos los derechos humanos** es una de las líneas de actuación del Ararteko en relación con niños, niñas y adolescentes. Por ello, seguimos colaborando con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del **Informativo Gasteiztxo**. Alumnos y alumnas de diversos centros educativos visitan la sede del Ararteko y recopilan datos e informaciones relacionadas con la actividad de la institución para elaborar, posteriormente, un programa de radio, televisión o un periódico. También recibimos a grupos de institutos, centro de enseñanza profesional y otros centros educativos de la CAPV.



LA RELACIÓN CON LOS AGENTES SOCIALES

Las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil organizada constituyen para el Ararteko los ojos y los oídos de los problemas de la sociedad vasca, información que le permite iniciar actuaciones de oficio, y realizar una evaluación más certera de las políticas públicas. Por ello, esta institución siempre ha destacado el gran valor del trabajo que se realiza de forma comprometida y entregada desde estas organizaciones, así como desde el voluntariado.

Durante el año 2018 el Ararteko ha mantenido un contacto permanente 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 muy variados: 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 nos ha demostrado que estas 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 conflicto.



¿Necesitas defender tus derechos?

Acude a la institución del Ararteko

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

¿Qué es?

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

¿Qué hacemos?

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

¿Cuándo se debe acudir?

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

¿Cuándo no hay que acudir?

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

¿Cómo presentar las quejas?

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



¿Dónde acudir?

Oficinas de atención directa

En Álava

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

En Bizkaia

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

En Gipuzkoa

Arrasate, 19 - 1º
20005 Donostia / San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88

Si necesitas más información, llámanos

