



WWW.ARARTEKO.NET UNA VENTANA PARA DEFENDER TUS DERECHOS

La institución del Ararteko, en su labor de atención e información a las personas sobre los derechos que les asisten en sus relaciones con las diferentes administraciones, ha dado un impulso a las nuevas tecnologías de la comunicación, consolidando Internet como una de las vías que tiene la ciudadanía para poder presentar una reclamación. Cada vez son más los ciudadanos que utilizan el formato de presentación de queja de la página web (www.ararteko.net) para que, una vez cumplimentados los datos que se piden, envíen la reclamación, directamente, desde ese sitio en Internet. Pero además, la institución del Ararteko, como defensora de los derechos de todos los ciudadanos y ciudadanas, y especialmente de

los colectivos más vulnerables, ha puesto en funcionamiento, dentro de su página web, un apartado específico de temas relacionados con la infancia. Informes extraordinarios, materiales didácticos, el texto de la Convención de los Derechos de la Infancia y un enlace a UNICEF son algunos de los contenidos de la web de menores, a la que vamos incorporando todas las novedades. Con esta nueva iniciativa esperamos contribuir a la reflexión y propiciar una mayor sensibilidad de las personas hacia las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, especialmente de los más desfavorecidos, y a avanzar en una sociedad involucrada de forma activa en la defensa y protección de sus derechos.



Mertxe Agúndez con el Presidente del Parlamento Vasco, Juan Mª Atutxa



Web de menores

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS

- Durante el año 2002 se han atendido 3.572 consultas en las tres oficinas de atención directa de la institución del Ararteko.

- Se han recibido un total de 1.253 quejas, de las cuales el 13,73 % han sido enviadas por los reclamantes a través de la página web.

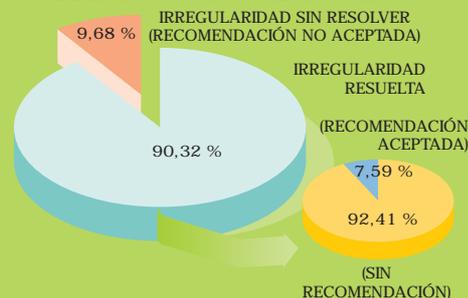
- La Ararteko ha emprendido, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos en los que podía haber irregularidades o suscitaban la oportunidad de prestación de nuevos servicios. Han sido 91 actuaciones de oficio.

- El grado de eficacia es muy alto. En más del 90 % de las reclamaciones en las que, tras su estudio, se estimó que había alguna irregularidad, la administración afectada enmendó su actuación.

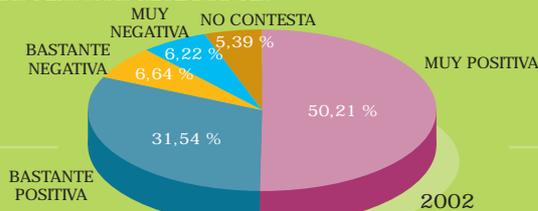
- El 45,33 % de las quejas tramitadas se han dirigido contra los ayuntamientos, el 35,89 % contra actuaciones del Gobierno Vasco y el 15,77 % contra las administraciones forales.

- La intervención de la Ararteko es considerada como muy positiva por el 81,75 % de los reclamantes, incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable. La mayoría recomendaría a otras personas acudir a la Ararteko en caso de tener problemas con alguna administración.

GRADO DE EFICACIA DE LA INTERVENCIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO



VALORACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO POR PARTE DE LAS PERSONAS RECLAMANTES



DATOS GENERALES

Durante el año 2002 se han atendido 3.572 consultas en las tres oficinas de atención directa de la institución del Ararteko. El número total de visitas, 2.332, ha registrado un importante incremento, especialmente en la oficina de Vitoria-Gasteiz. De ellas, 691 se han materializado en queja, un 29,63 %, dejando patente la labor previa que se realiza en las oficinas de atención directa, al no admitir reclamaciones que, por diversas cuestiones, no van a poder ser investigadas por la Ararteko.

Además, Internet se está consolidando como una de las vías que tiene la ciudadanía para poder presentar una reclamación. El 13,73 % de las quejas se han recibido por medio de la página web de la institución (www.ararteko.net).

En el 2002 los ciudadanos han presentado un total de 1.253 quejas ante la Ararteko. Sin embargo, hay que tener en cuenta que varias reclamaciones están avaladas por decenas de firmas de apoyo y que el 13,56 % han sido presentadas por algún colectivo.

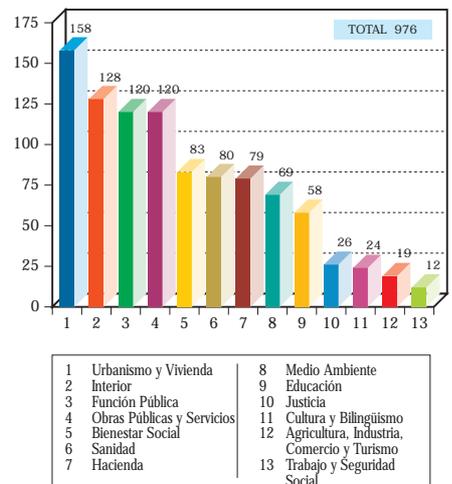
En cuanto a las quejas cuya tramitación ha finalizado en el 2002, se ha considerado que existía alguna irregularidad en el 26,24 % de las quejas individuales o colectivas examinadas. Pero la administración afectada ha enmendado la actuación que originó la queja en el 90,32 % de las reclamaciones en las que, tras su estudio, se ha estimado que había alguna irregularidad. En la mayoría de los casos (92,41 %) lo ha hecho sin que fuera necesario efectuar una recomendación. El grado de eficacia de la institución es, por tanto, muy satisfactorio.



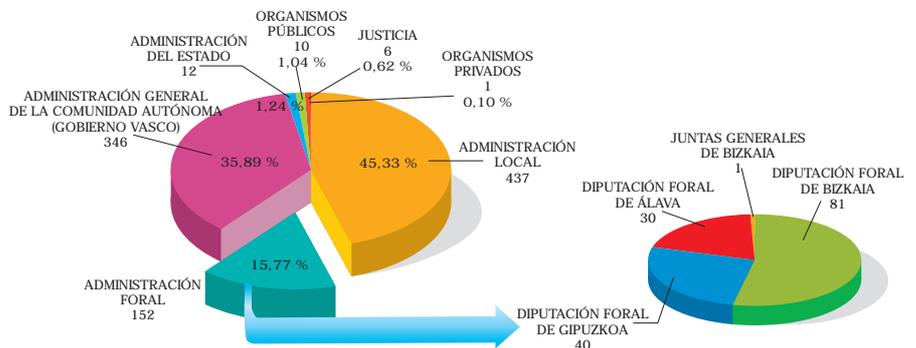
Además de las quejas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, la institución del Ararteko ha emprendido, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos en los que se consideraba que podía haber actuaciones irregulares o que suscitaban la oportunidad de colaboración o prestación de nuevos servicios. Han sido un total de 91 actuaciones de oficio.

Si tenemos en cuenta las quejas en función del área temática con la que se relacionan, observamos que en el año 2002 se han producido algunos cambios en el número de reclamaciones que se agrupa en cada una de ellas, con respecto al ejercicio anterior. Así, descendiendo considerablemente el número de quejas en el área de Función Pública (246 menos que en 2001), debido a que el año anterior se tramitaron grupos de quejas idénticas. Por el contrario, aumentan las reclamaciones en materia de Urbanismo y Vivienda (de 106 quejas en 2001, a 158 en 2002) y las relacionadas con Interior (51 más que el año anterior).

DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS DIRECTAMENTE



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS TRAMITADAS DIRECTAMENTE, POR ADMINISTRACIONES AFECTADAS



El mayor número de reclamaciones en el año 2002 se ha dirigido contra la Administración local, un 45,33 % del total de las quejas tramitadas. Las quejas contra el Gobierno Vasco suponen el 35,89 %, mientras que el 15,77 % se refieren a actuaciones de la Administración foral. El hecho de que se analicen administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido irregularidad alguna.

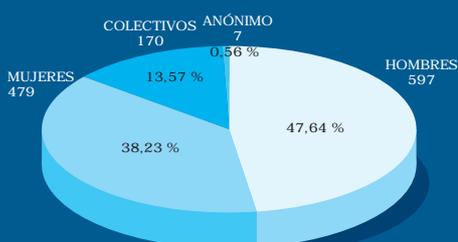
Los municipios que más quejas reciben son Bilbao (82 quejas), Vitoria-Gasteiz (59) y Donostia-San Sebastián (40). Además, localidades como Barakaldo, Getxo y Portugalete en Bizkaia y

Errenteria, Hondarribia e Irun en Gipuzkoa presentan también un número de quejas reseñable.

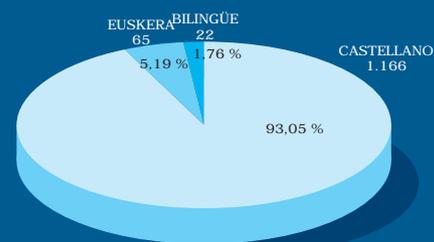
Los resultados de la encuesta que los reclamantes cumplimentan de forma voluntaria y anónima revelan que la intervención de la Ararteko es considerada como muy positiva (81,75 % de quienes han respondido el cuestionario), incluso entre aquellos cuyo problema no se ha resuelto o se ha resuelto de forma desfavorable. Muchos aseguran, además, que recomendarían a otras personas acudir a la Ararteko en caso de tener problemas con alguna administración.

PERSONAS RECLAMANTES Y FORMA DE PRESENTAR LAS QUEJAS

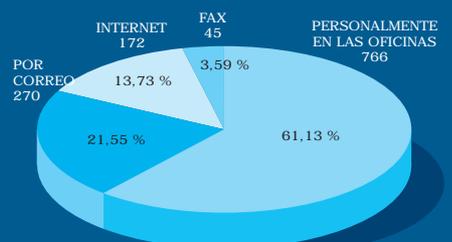
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE QUIENES LAS PRESENTAN



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN LA LENGUA EN QUE HAN SIDO PRESENTADAS



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU FORMA DE PRESENTACIÓN





Centro Hontza (Foto El Correo)

CENTRO HONTZA: ATENCIÓN A PERSONAS DROGODEPENDIENTES SIN TECHO

La actividad del centro de acogida nocturna Hontza, gestionado por Cáritas-Bizkaia en un local habilitado en la zona de Zamakola, ha estado acompañada de numerosos problemas desde el inicio. El centro inició el servicio el 4 de julio de 2001. Unos días más tarde, teniendo en cuenta las protestas vecinales, se optó por su cierre y la búsqueda de acercamiento entre las diferentes posturas. Tras el acuerdo entre algunas de las partes (obispado y alcaldía) y con la oposición de un sector de vecinos, volvió a abrir sus puertas en diciembre y ha llevado a cabo su labor durante todo el año 2002 bajo protección policial. La Ararteko intervino en 2001 a raíz de la queja presentada por la comunidad de propietarios de Zamakola 9, de la solicitud de intervención de Cáritas y de la preocupación transmitida por la Coordinadora de Grupos por la Rehabilitación de Bilbao La Vieja, San Francisco y Zabala. Unos destacaban los problemas que acarrearía al barrio la apertura del centro, y pedían su cierre; otros solicitaban la mediación de la Ararteko para que el centro pudiera desarrollar su labor en las condiciones necesarias. En el año 2002, la intervención de la institución se produjo, de oficio, ante determinadas noticias aparecidas en los medios de comunicación y tras una visita al centro para conocer, de primera mano, sus problemas, datos de utilización y perspectivas de futuro. Aunque la primera actuación por motivo de queja se inició en julio de 2001, la postura activa de la institución, en todo momento, ha sido la de defender la necesidad de estos servicios e impulsar su creación. Existía además una proposición no de ley en este sentido, aprobada

por el Parlamento Vasco el 28 de marzo de 2000.

Las intervenciones se concretaron en varias reuniones con los responsables municipales, escritos informativos a los vecinos, Cáritas y Coordinadora de Grupos por la Rehabilitación de Bilbao La Vieja, San Francisco y Zabala, visitas a las instalaciones del centro, presencia activa en alguna de las reuniones de búsqueda de acercamiento de posturas, gestiones respecto a las actuaciones policiales, etc.

Las intervenciones de oficio del año 2002 se han centrado en cuestiones policiales y en garantizar las condiciones necesarias para el funcionamiento del servicio y su continuidad. Así, ante la información recibida sobre determinadas actuaciones vecinales y una posible inhibición policial, esta institución pidió al personal de Cáritas que le hiciera llegar el relato de las incidencias diarias de una serie de semanas. Además, para conocer la situación in situ, personal de la institución acudió al centro, acompañando a los usuarios una determinada noche y recabando información de los diferentes colectivos implicados: los propios usuarios; trabajadores del centro; voluntariado; personal de seguridad; responsable y agentes de la Policía Municipal; y responsable y agentes del operativo de la Ertzaintza.

De la información recogida se pudieron obtener algunas conclusiones destacables como la existencia de un consenso generalizado en cuanto al incremento de la

presión vecinal; las diferencias de criterio respecto a las actuaciones policiales; la existencia de elementos de prueba (grabaciones en vídeo) sobre las actuaciones vecinales. De acuerdo con ello, la Ararteko inició un nuevo expediente de oficio ante el Departamento de Interior del Gobierno Vasco, y otro ante el Ayuntamiento de Bilbao, sobre estas cuestiones. Semanas antes de la fecha inicialmente prevista para el traslado del servicio desde Zamakola a San Antón, esta institución se dirigió nuevamente al Ayuntamiento de Bilbao para recabar información, especialmente, sobre las previsiones de traslado, los mecanismos de coordinación y seguimiento, y las previsiones de creación de otros servicios de acogida o atención para personas drogodependientes, que puedan completar la limitada capacidad de respuesta de Hontza.

El 23 de diciembre de 2002, es decir, unos días antes del plazo límite comprometido, se trasladó el servicio a las nuevas instalaciones, habilitadas en la Iglesia de San Antón, con una capacidad inicial de 14 plazas nocturnas y máxima de 30 plazas. Se ha formado una Comisión de Seguimiento que vele por el buen funcionamiento del centro y en la que participan representantes de diferentes instituciones, asociaciones y servicios. Durante los meses de servicio del centro, hasta su traslado, fueron atendidas más de 240 personas y hubo que arbitrar un sistema de reserva de plazas para cada noche. Los datos recogidos durante el año muestran la necesidad de más recursos, tal como esta institución ha venido planteando y seguirá haciéndolo.

LA ARARTEKO SOLICITÓ AL DEFENSOR DEL PUEBLO SU INTERVENCIÓN PARA RESOLVER LOS CASOS DE LOS INSUMISOS CONDENADOS O PENDIENTES DE JUICIO

Tras la desaparición el 31 de diciembre de 2001 del servicio militar obligatorio, en el mes de enero, la Ararteko en funciones remitió un escrito al Defensor del Pueblo Enrique Múgica mostrándole su preocupación por la situación de los jóvenes vascos que se encontraban pendientes de juicio, que ya habían sido condenados o que estaban cumpliendo condena por insumisión. Desde 1995, esta institución había ido aportando al Defensor del Pueblo numerosas razones y propuestas, poniendo de manifiesto la necesidad de modificar el marco legal de la objeción de conciencia, despenalizar la negativa a la prestación militar o social, así como de evitar las situaciones de encarcelamiento. Propuestas similares se habían planteado incluso en foros como las Jornadas de Coordinación de Defensores o en la Comisión mixta Congreso-Senado para la profesionalización de las fuerzas armadas. Tras la suspensión de la obligatoriedad del

servicio militar y de la prestación social sustitutoria, resultaba llamativo que se siguieran manteniendo determinadas situaciones, poco acordes con la nueva realidad. El Defensor del Pueblo respondió a la Ararteko que, de acuerdo con nuestra propuesta, iba a remitir al Ministerio de Justicia una recomendación para que se iniciaran los trámites oportunos de modificación legislativa del Código Penal, con objeto de que desaparecieran los artículos relativos a los delitos contra el deber de cumplimiento de la prestación social sustitutoria y de prestación del servicio militar. Asimismo, pedía al Ministerio de Justicia que tuviera en cuenta la posibilidad de conceder indultos en relación con otros delitos como el de la desertión. El día 1 de febrero el Consejo de Ministros derogaba los artículos del Código Penal que penalizaban la insumisión a un servicio militar obligatorio ya inexistente.



(Foto El Correo)

PLAN INSTITUCIONAL DE APOYO A LAS FAMILIAS

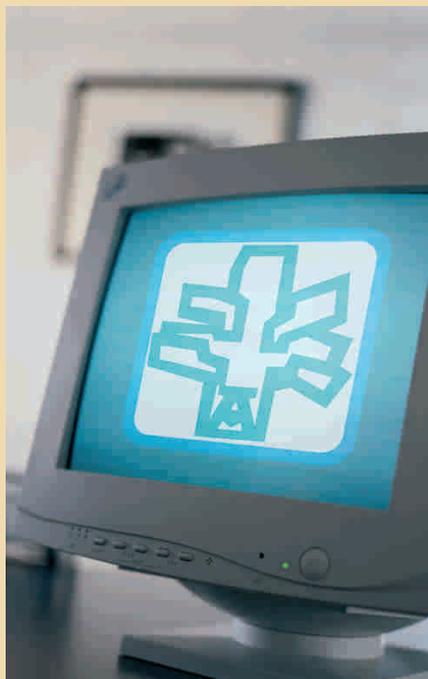
Durante el año 2002, el Gobierno Vasco ha articulado medidas para ayudar económicamente a las familias con hijas e hijos, por un lado, y para promover la conciliación de la vida laboral y familiar, por otro. El Plan institucional de apoyo a las familias ha establecido una serie de ayudas de carácter universal para los nacimientos y adopciones a partir del segundo descendiente, así como para los partos y adopciones múltiples. Entre las quejas que esta iniciativa ha suscitado, son numerosas las motivadas por la disconformidad con el límite temporal de las ayudas, que sólo se aplican cuando el nacimiento ha tenido lugar a partir del 1 de enero de 2002. Esa fecha no ha generado problemas respecto a las restantes ayudas (por familia numerosa y por parto o adopción múltiple), ya que, al ser de carácter anual y frente a lo inicialmente previsto en el proyecto, éstas se extienden también a los nacimientos y adopciones anteriores, mientras se cumplan los requisitos de edad señalados en cada una. Esta modificación, que había sido sugerida por la Ararteko, ha de valorarse como positiva, aunque no llega a eliminar los vestigios “natalistas” que traslucen las medidas. En efecto, parece que éstas se orientan más a promover la natalidad que a apoyar y reconocer la labor social de quienes ya estaban cuidando de la prole a la entrada en vigor del plan.



(Foto Diario Vasco)

EL TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE LOS DATOS DE LOS PACIENTES: OSABIDE

Una queja sobre la implantación por Osakidetza de un sistema de tratamiento de datos de pacientes denominado Osabide planteaba que el tratamiento automatizado, al hacerse de modo centralizado, vulneraba la confidencialidad de los datos de los pacientes. La Constitución protege de manera expresa el derecho al honor y a la intimidad en el tratamiento informático de los datos de carácter personal. De esta previsión no se deduce una prohibición de la informática para el tratamiento de datos personales, pero sí una limitación en su utilización. El peligro de que se vulnera el derecho a la intimidad no nace con la informática. Sin embargo, parece que su implantación ha llevado a que se deba mantener un mayor celo en la difusión de la confidencialidad de los datos personales. Así, nuestra actuación se centró en comprobar si Osabide reunía las condiciones que el ordenamiento establece para que los ficheros de historias clínicas cumplan su finalidad, respetando el derecho a la intimidad. Pedimos información a Osakidetza sobre el cumplimiento de las medidas establecidas por el Real Decreto 994/1999 para los ficheros de datos con nivel alto de seguridad. Además de los aspectos relacionados con las medidas técnicas de seguridad, existían otras cuestiones, de índole más jurídica. En concreto, el alcance que debía tener el consentimiento de los pacientes para el tratamiento automatizado de sus datos, y su derecho a ser informados con relación a este tratamiento. Osakidetza nos informó de todas las medidas previstas.



Quería relacionarse en euskara

UN CIUDADANO DETENIDO POR LA ERTZANTZA EN UNA MANIFESTACIÓN PACÍFICA

Una persona que participaba en un acto de protesta pacífico, fue requerida para su identificación por un agente de la Ertzaintza. El manifestante contestó, en euskara, que quería utilizar este idioma, y no atendió al requerimiento en castellano que le realizaba el policía. El agente valoró esa actitud como un acto de desobediencia por la negativa a identificarse, lo que dio lugar a su detención. En la comisaría insistió en que quería relacionarse en euskara, lo que prolongó su detención. Tomando como base el atestado de la Ertzaintza, se incoó un juicio de faltas y se dictó la correspondiente sentencia. Sin perjuicio de ello, trasladamos algunas observaciones al Departamento de Interior. Sugerimos que en posteriores ocasiones similares se comprobara antes si otro agente del operativo conocía el euskara, ya que no parecía que la situación demandara una

actuación inmediata. En cuanto al atestado, en su contenido se señalaba que “intentó en todo momento obstaculizar con esa actitud las diligencias policiales”. Es posible que los ciudadanos encuentren límites a su derecho a utilizar el euskara, pero era difícil admitir que fuera una actitud obstaculizadora a las diligencias policiales. Lo que se dio fue una limitación, fundamentada o no, de su derecho a utilizar el euskara. Así, concluimos que el atestado recogía una valoración equivocada de la opción lingüística, porque la consideró obstaculizadora en todo momento. Transcurridos varios meses, recibimos la respuesta del Departamento de Interior, pero en la medida en que ésta adolecía de falta de concreción, volvimos a trasladarle de nuevo nuestras objeciones. Estamos a la espera de conocer su valoración final.

UNA ACTUACIÓN CONFUSA DE LA SPRI IMPIDIÓ EL ACCESO A SUBVENCIONES A ALGUNOS CIUDADANOS

Un ciudadano presentó una queja a la Ararteko porque la SPRI (Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial, S.A.) había denegado una subvención del programa Konekta Zaitez para la compra de un ordenador portátil. En su queja nos relataba que adquirió un ordenador portátil el 18 de noviembre de 2000, sin esperar a la fecha exigida por el programa subvencional Konekta Zaitez (día 27 siguiente), al comprobar que el anuncio del programa, publicado en el Boletín Oficial del País Vasco de 16 de noviembre anterior, exigía unas condiciones técnicas que en ningún caso iba a poder cumplir, condiciones que no estaban al alcance de un usuario medio. Sin embargo, pocos días después de publicarse el anuncio, el Consejo de Administración de la SPRI, acordó, sin ninguna justificación objetiva, rebajar sustancialmente las especificaciones técnicas requeridas con carácter de mínimas a los ordenadores portátiles. Las nuevas condiciones se publicaron en el Boletín Oficial del País Vasco del día 24 de noviembre.

El reclamante nos señalaba que, de haber sabido que las exigencias técnicas no iban a ser las publicadas en el anuncio oficial, hubiera realizado su compra ajustándose a las condiciones finalmente exigidas y en los plazos estipulados. Nos indicaba que estaba dispuesto a adaptar el ordenador a las características técnicas finalmente exigidas, para así poder beneficiarse de las ayudas del programa. Analizada la queja, la Ararteko consideró que la SPRI, al introducir tan sustanciales modificaciones en la configuración del programa subvencional una vez publicado, provocó la quiebra de la confianza legítima que había generado en los particulares cuando estableció las condiciones del programa. Para evitar esta pérdida de confianza, en la recomendación, que fue desestimada, se pedía que se reconociera al interesado la ayuda solicitada si adaptaba su ordenador a las condiciones que finalmente rigieron la concesión de las ayudas.

SEGUIMIENTO DE LAS ACTUACIONES DE CONTROL DE LA ASISTENCIA NO RESIDENCIAL A LA TERCERA EDAD

Durante el año 2002 hemos continuado visitando centros residenciales de personas mayores de carácter público y con plazas concertadas, para realizar un seguimiento de las recomendaciones contenidas en el informe que sobre estos centros realizó la institución del Ararteko en 1994. Existen diferencias importantes en cuanto al grado de cobertura que se ofrece a la ciudadanía de unos municipios con respecto a otros. Algunos atienden a toda la población los sábados y parte de la Semana Santa, y el resto de los días atienden los casos especiales. Otros, por el contrario, no atienden durante los cinco días consecutivos de la Semana Santa, ni tampoco el fin de semana entero y los días festivos. Por eso, creemos que habría que adoptar medidas tanto para mejorar la calidad del servicio como para garantizar la atención personal, cualquier día del año, a todas las personas que no cuenten

con el apoyo de familiares. Las tareas domésticas más habituales no deberían quedar suspendidas durante más de 3 ó 4 días, especialmente la limpieza del baño y ropa. En algunas situaciones de personas que viven solas y precisan de ayuda para salir, debería tenerse en cuenta la atención a la vida relacional. Las ausencias de la persona auxiliar domiciliaria habitual deberían sustituirse en su totalidad. En la modalidad de la prestación, debería excluirse la concesión de la ayuda económica individual a la persona beneficiaria y ser el Ayuntamiento quien ofreciera el servicio. La institución del Ararteko considera que debería haber una regulación sobre el SAD unificando criterios y estableciendo las bases mínimas que debe cumplir este servicio en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, con el fin de evitar diferencias en función del municipio de pertenencia.



(Foto Diario Vasco)

CIERRE DEL ACCESO RODADO A LA ZONA DE ANOETA CON MOTIVO DE LA CELEBRACIÓN DE ACONTECIMIENTOS DEPORTIVOS

La empresa explotadora de unas instalaciones hosteleras radicadas en la zona de Anoeta en Donostia-San Sebastián formuló una queja contra el Ayuntamiento, porque consideraba desproporcionado que el único acceso rodado a sus instalaciones fuese cerrado al tráfico con una antelación de diez horas a la celebración de cualquier evento en el área deportiva de Anoeta, sin ofrecer ninguna alternativa. Según la promotora de la queja la actuación municipal entrañaba, además, la revocación de un acuerdo anterior del Ayuntamiento, que autorizaba el acceso de los vehículos a las instalaciones hosteleras en unas determinadas condiciones. Según la legislación, el Ayuntamiento tiene potestad para determinar, discrecionalmente, las medidas que deben adoptarse para regular el tráfico con ocasión de la celebración de eventos en las instalaciones deportivas de Anoeta. Ahora bien, de acuerdo con la doctrina que el Tribunal Supremo ha ido perfilando en este ámbito, entendemos, igualmente, que esa actuación discrecional está sujeta a ciertos límites, que el Ayuntamiento debe respetar, como es el principio de proporcionalidad. Por ello, le solicitamos que nos ampliase dicha información con los datos precisos. En lo concerniente a la autorización concedida con anterioridad a la empresa reclamante para el acceso de determinados vehículos a sus instalaciones, hicimos saber al Ayuntamiento que no podía desconocer dicha autorización mientras no procediera a su revisión. Trasladada nuestra valoración al Ayuntamiento, nos comunicó que se estaba tramitando un recurso contencioso-administrativo con idéntico objeto al de la queja, a instancia de la empresa reclamante, por lo que dimos por finalizada nuestra intervención.

ES NECESARIA UNA ESTATURA MÍNIMA PARA SER ERTZAINA

Un ciudadano interesado en formar parte de la Ertzaintza cuestionó ante esta institución la exigencia de una altura mínima, 1,70 m para los hombres y 1,65 m para las mujeres, pues consideraba que este requisito constituye un motivo de discriminación. El principio de igualdad no impide aplicar un trato jurídico diferenciado, aunque ese trato debe asentarse en una justificación objetiva y razonable, y debe guardar, además, una relación de

proporcionalidad. Por ello, se debe valorar si unas determinadas condiciones físicas, como la altura, pueden ser motivo suficiente para un trato diferenciado a la hora de permitir el acceso a determinados puestos de trabajo. A este respecto existen pronunciamientos judiciales que consideran razonable exigir determinadas condiciones físicas (entre ellas la altura) para el cumplimiento de la función policial y que, por tanto, se distinga entre la altura exigible al

hombre y a la mujer, puesto que se parte de situaciones de hecho diferentes, con medias de estatura distintas en cada uno de los sexos. La institución del Ararteko dio traslado al interesado de estas reflexiones, comunicándole, en definitiva, el suficiente apoyo jurídico del requisito relativo a la estatura mínima para el ingreso en la función pública policial.

LA ADMINISTRACIÓN ERA RESPONSABLE DE LOS DAÑOS OCASIONADOS POR UN ÁRBOL CAÍDO EN UNA CARRETERA FORAL

Una persona cuyo vehículo había sufrido daños por la colisión con un árbol caído sobre la calzada cuando circulaba por una carretera foral solicitó nuestra opinión, ya que la Diputación Foral de Álava había desestimado su reclamación por responsabilidad patrimonial. Solicitamos del departamento de Obras Públicas del ente foral que nos informara sobre las razones para desestimar la pretensión de la reclamante. En su respuesta la Diputación consideraba que la causa del daño fue la falta de diligencia de un tercero el propietario del árbol causante del accidente, porque el árbol no formaba parte de ningún elemento de la carretera foral. Según la Norma Foral de carreteras, los propietarios de los terrenos colindantes con las carreteras deben mantener

en condiciones de seguridad las plantas que afecten a las zonas de protección previstas por la norma. Si esas condiciones no se cumplen, la Diputación debe requerir al propietario para que las cumpla y, en caso contrario, se realizarán subsidiariamente. En el expediente administrativo seguido había una serie de hechos a tener en cuenta, para considerar si la causa del daño fue la falta de intervención de la Administración o se debía imputar a otros efectos. Así el árbol situado en la carretera se quebró por su base en los días previos al daño. El controlador del servicio de conservación y explotación de la Diputación Foral lo detectó y avisó al guarda de montes para que advirtiera al propietario la situación de riesgo. Posteriormente, el controlador volvió a informar

del riesgo, puesto que el árbol había comenzado a caer hacia la carretera. Es evidente que el titular del árbol es quien debe mantenerlo en condiciones de seguridad, pero, en caso de peligro para la seguridad vial, es la Administración quien debe tomar las medidas adecuadas que garanticen la circulación. En conclusión, la Administración foral era responsable de los daños ocasionados a la reclamante, ya que la carretera era de titularidad foral y, en la tramitación del expediente, había quedado clara la falta de diligencia a la hora de retirar el árbol caído. Una vez trasladadas estas consideraciones, la Diputación nos informó de que había revisado la resolución, estimando la reclamación objeto de la queja.

DIFICULTADES PARA OBTENER ALGUNAS INFORMACIONES SOBRE EL FALLECIMIENTO DE UN CIUDADANO ARGENTINO

La Defensora del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina) solicitó la colaboración de la Ararteko para tratar de obtener algunas informaciones sobre el fallecimiento en Donostia-San Sebastián de un ciudadano argentino, ya que la familia del difunto estaba teniendo dificultades para conseguir la partida de defunción. La Ararteko solicitó en el Registro Civil una copia de la partida de defunción y realizó una gestión con la oficial del juzgado que se había encargado de las diligencias, ya que no constaba la causa de la muerte. Comprobamos que, según el resultado de la autopsia, la muerte se produjo por causas naturales. Gracias a los datos proporcionados por compatriotas del fallecido, el Consulado pudo localizar a sus familiares. A pesar de querer trasladar el cadáver a Argentina, no podían costearlo, por lo que fue enterrado en el cementerio donostiarra. La oficial del juzgado se encargó de remitir a la familia las pertenencias del difunto, así como la información relativa al lugar en el que su cuerpo fue inhumado. La Ararteko dio traslado de estas informaciones a la Defensora del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

LA QUEMA DE RESIDUOS EN UN VERTEDERO PROVOCABA MOLESTIAS A LOS VECINOS DE LA ZONA

Un vecino de Mallabia se dirigió a la Ararteko denunciando las irregularidades que se derivaban de un vertedero, supuestamente ilegal, situado en el barrio Goitta de esa localidad. En concreto manifestaba que en el vertedero era habitual la quema de residuos, lo que provocaba graves molestias a los vecinos que residen en las inmediaciones. El interesado aseguraba que había denunciado estos hechos ante el Ayuntamiento de la localidad, pero que no se había adoptado ninguna medida. La Ararteko solicitó al Ayuntamiento información sobre si el vertedero disponía de la preceptiva autorización municipal, así como sobre las actuaciones seguidas para solucionar el problema. El ayuntamiento respondió que había puesto en antecedentes del caso a la Diputación Foral de Bizkaia y al Gobierno Vasco. Al encontrarse el vertedero en suelo no urbanizable y no ser, por tanto, competencia del ente foral, la Ararteko solicitó la colaboración de la Viceconsejería de Medio Ambiente del Gobierno Vasco. Los técnicos constataron que en la ubicación denunciada se vertían diversos tipos de residuos y que se realizaban quemas incontroladas. Por todo ello, la Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Mallabia que, como medida cautelar, decretara la clausura de la actividad de vertedero e instara a su titular a la restauración y reposición de los bienes alterados a su estado anterior, sin perjuicio del expediente sancionador que, en su caso, se fuera a incoar. La recomendación ha sido aceptada.



ES OBLIGATORIO PAGAR LA TASA DE BASURAS

El titular de un local, en el que no se generaba basura, planteó una queja ante la institución, con motivo del cobro por parte de Servicios de Txingudi/Txingudiko Zerbitzuak de la tasa de basuras. En relación con la prestación del servicio de recogida de basuras, la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local impone a todos los municipios, por sí mismos o asociados, la obligación de prestar el servicio de recogida de residuos. Asimismo, se ha de tener en cuenta que el servicio de recogida de basuras se configura jurídicamente como una tasa. Por tanto, nos encontramos ante un servicio de recepción obligatoria, es decir, que, independientemente de que se genere o no basura, todo propietario de un inmueble ubicado en el municipio está obligado al pago de la tasa, por el mero hecho de tener a su disposición el servicio. Se informó al reclamante que, en el caso de Irun, el Ayuntamiento acordó a finales de 1997 prestar de forma mancomunada con el Ayuntamiento de Hondarribia el servicio de recogida de basuras, tratamiento y eliminación de residuos sólidos urbanos mediante una sociedad pública que se denomina Servicios de Txingudi, S.A./Txingudiko Zerbitzuak. De ahí que fuese esa mancomunidad la que aprobaba la Ordenanza fiscal reguladora de las tarifas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos urbanos que rige en el municipio de Irun y, por tanto, no apreciáramos irregularidad en su actuación.



(Foto El Correo)

Deducciones familiares

DISCRIMINACIÓN EN FUNCIÓN DEL ESTADO CIVIL

Un ciudadano residente en Gipuzkoa, presentó una queja ante la Ararteko por considerar una discriminación injustificada el hecho de que la Norma Foral del IRPF permitiera la aplicación de las deducciones familiares exclusivamente a las personas separadas, divorciadas o con sentencia de nulidad matrimonial, excluyendo a las personas solteras que, salvo por lo que a su estado civil se refiere, se encontraban en la misma situación que aquellas. Desde nuestro

punto de vista, constituye una discriminación injustificada hacia este colectivo la exclusión de la deducción por descendientes y por pensión de alimentos a hijos de las personas solteras que contribuyen al mantenimiento de sus hijos sin convivir con ellos, dado que la existencia o no de un vínculo matrimonial roto es una circunstancia independiente de la obligación de contribuir al mantenimiento económico de un hijo. Así pues, nos dirigimos a la Diputación de Gipuzkoa transmitiéndole

nuestra inquietud y formulándole una recomendación para que presentara a las Juntas Generales una propuesta de modificación de los artículos 71.4 y 72 de la Norma Foral reguladora del IRPF, incluyendo en su ámbito de aplicación a las personas solteras que satisfacen anualidades por alimentos a sus hijos por decisión judicial, sin convivir con ellos. La recomendación fue aceptada y la redacción de los artículos de la Norma Foral modificados.

EL AYUNTAMIENTO DE LAPUEBLA DE LABARCA AUTORIZA QUE UN PARTICULAR CIERRE UN CAMINO PÚBLICO

Un ciudadano solicitó la intervención de la Ararteko, ya que cuestionaba el acuerdo municipal por el que el Ayuntamiento de Lapuebla de Labarca concedía una licencia de obras para instalar un cerramiento a lo ancho de un vial de titularidad municipal. El camino se encuentra detrás del frontón municipal, donde se ubica la salida de emergencia y se da acceso a varias fincas. La Ararteko requirió información al Ayuntamiento, que remitió un informe indicando que, en efecto, se había concedido una autorización para colocar una valla de cierre a un particular, aduciendo que se concedía en precario. Sin embargo, las Normas Subsidiarias del municipio consideran que el camino es de uso y dominio público. Por ello, no cabe conceder una autorización que vaya en contra de las previsiones recogidas en las Normas Subsidiarias, sobre todo cuando autoriza un uso que resulta incompatible con la naturaleza pública del vial, ni aun cuando la licencia pudiera ser en precario. Por tanto, la Ararteko dirigió una recomendación para que el Ayuntamiento de Lapuebla de Labarca declarara la nulidad del acuerdo municipal por el que se concedía la licencia de obra para instalar un cerramiento en el vial, por ser contraria a la normativa urbanística del municipio y a la naturaleza pública del camino. Así mismo se pidió al Ayuntamiento que tomara las medidas necesarias para garantizar el uso peatonal con acceso rodado previsto para este vial. La recomendación de la Ararteko no ha sido aceptada.

MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS

Los menores extranjeros no acompañados constituyen, dentro del colectivo de menores en situación de desprotección, un grupo con características y necesidades diferenciales. En los últimos años, la institución del Ararteko ha dedicado una especial atención a este colectivo y, más concretamente, a los servicios destinados específicamente a él en cada uno de los territorios históricos. La situación ha ido variando año tras año y presenta grandes diferencias entre territorios. Últimamente, con una gran presencia en Bizkaia, menor en Gipuzkoa y mucho menor aún, aunque creciente, en Álava. No resulta fácil efectuar previsiones sobre el futuro y, en función de ellas, poder anticiparse a las necesidades o programar los recursos necesarios. De hecho, los flujos de estos menores (momentos de mayor o menor presencia, desplazamiento de uno a otro territorio...) varían en función de distintos factores: posibilidades reales de pasar la frontera, normativa en materia de

extranjería, situación de los servicios de acogida en cada Comunidad, facilidades o dificultades para obtener la documentación en un tiempo no excesivo... Muchas veces, son este tipo de factores los que pueden explicar por qué en un determinado momento las necesidades de acogida aumentan o disminuyen en un determinado territorio.

En nuestra Comunidad, las instituciones responsables han optado, prácticamente en todos los casos, por acogerlos en servicios destinados específica y exclusivamente para ellos. Parece claro que todos los esfuerzos institucionales deben dirigirse a facilitar la integración social de estos menores. Algo que se concreta, básicamente, en la obtención de "los papeles" y en los aprendizajes necesarios para su pronta incorporación al mundo laboral. Sólo así podrán evitarse situaciones indeseadas o el aumento de los casos de delincuencia.



(Foto Periódico de Álava)

EL REQUISITO DE NACIONALIDAD EN LOS PROCESOS SELECTIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN

La Ararteko tuvo conocimiento de que algunas ofertas de empleo anunciadas por las diferentes administraciones públicas vascas, sobre todo en el ámbito local, no respetaban el derecho de los extranjeros residentes a acceder a los empleos públicos de carácter laboral. Por ello, la Ararteko inició una actuación de oficio ante la Administración general de la CAPV, en concreto ante el IVAP, con el fin de conocer las actuaciones que se

estuvieran llevando a cabo para garantizar el efectivo cumplimiento de este derecho. El IVAP informó que había tomado la iniciativa de remitir a todos los ayuntamientos de la CAPV un informe específico acerca del requisito de nacionalidad en los procesos selectivos de las administraciones públicas vascas. Esta institución considera que con esta primera medida el IVAP había tomado las iniciativas oportunas, teniendo en cuenta

su especial intervención y responsabilidad en la selección de los empleados de las administraciones públicas vascas. Por tanto, la Ararteko cerró su intervención, no sin antes animar al IVAP a realizar una labor de fiscalización conjunta de las futuras convocatorias de acceso que sean anunciadas en el ámbito de nuestra comunidad autónoma.

EL PROBLEMA DE LAS LÍNEAS ELÉCTRICAS AÉREAS DE ALTA TENSIÓN PRÓXIMAS A NÚCLEOS URBANOS

Los efectos a largo plazo de los campos electromagnéticos en la salud humana suponen una constante incertidumbre. Esa inquietud se refleja en las vecinas y vecinos que habitan cerca de los tendidos eléctricos. La Comunidad Autónoma Vasca, en ejercicio de sus competencias, debería regular las instalaciones eléctricas de alta tensión y garantizar una protección adecuada de las personas respecto a los efectos de los campos electromagnéticos

en la salud. Los planeamientos urbanísticos municipales deberían recoger, dentro de las obras de urbanización, la obligación de soterrar las líneas aéreas de alta tensión que atraviesen el suelo urbano y el urbanizable. Además, resulta necesaria una adecuada ordenación territorial del sector eléctrico, que proponga una política de soterramiento selectivo. Una adecuada ordenación y regulación de las líneas de alta tensión debería ir unida a un debate

sobre la financiación de estas actuaciones entre todos los agentes que intervengan y resulten beneficiados. En ese marco sería aconsejable determinar un plan de etapas, para que sean soterradas las líneas aéreas existentes que no se adecuen a esa obligación, teniendo en cuenta el impacto que pueda ocasionar cada línea.



(Foto Periódico de Álava)

PROTOCOLO PARA COORDINAR LA ACTUACIÓN INSTITUCIONAL EN LOS CASOS DE MALTRATO INFANTIL

La Ararteko recomienda a todas las instituciones con competencias en la materia que unan sus esfuerzos para estudiar y establecer unos criterios comunes de actuación ante el maltrato infantil. Erradicar el maltrato infantil requiere un planteamiento global que incremente la eficacia en todo el proceso: prevención, detección, reacción ante las situaciones de maltrato y seguimiento de las medidas adoptadas. La repetición de las

declaraciones, las revisiones médicas o psicológicas, la asistencia a un juicio, puede afectar al niño o niña y agravar las consecuencias del maltrato ya sufrido. Además, con frecuencia, la persona inculpada pertenece al entorno familiar de la víctima. Por ello, las instituciones públicas deben adoptar todas las medidas para evitar esa nueva victimización. La elaboración de un protocolo de actuación sólo supondría una etapa en ese camino.

Consistiría en mejorar la coordinación de las actuaciones institucionales, con un objetivo: reducir las intervenciones sobre la persona menor de edad a las estrictamente necesarias, evitando la repetición de diligencias o exploraciones. Ahora bien, la persecución de ese objetivo no puede suponer una merma de las garantías procesales de la persona imputada, ni de la eficacia de la investigación judicial de los delitos.

ORDENANZAS MUNICIPALES PARA POSIBILITAR LA CONVERSIÓN DE LOCALES COMERCIALES EN VIVIENDAS

Una de las cuestiones que más preocupan a la ciudadanía vasca es la escasez de viviendas a precios asequibles. Diversos ayuntamientos han aprobado ordenanzas específicas para posibilitar la conversión en viviendas de locales ubicados en plantas bajas de edificaciones residenciales. Aunque las razones para aprobar estas normativas son comprensibles, las administraciones públicas competentes deben

ser conscientes de los riesgos que conllevan y analizar, detenidamente, qué regulación resulta procedente para minimizar o eliminar los riesgos potenciales.

Por ello, la institución del Ararteko recomienda que a la hora de abordar la regulación de esta cuestión, los ayuntamientos y, en su caso, el Gobierno Vasco, tomen en

consideración la necesidad de mantener y preservar en las zonas residenciales existentes un mínimo de dotaciones comerciales, la necesidad de delimitar los suelos susceptibles de adquisición para preservar el ratio de espacios libres por vivienda, así como la necesidad de fijar en las ordenanzas unos requisitos mínimos que garanticen que se habilitan viviendas dignas y adecuadas.



(Foto El Correo)

LA CUOTA DE RESERVA COMO MEDIDA DE PROMOCIÓN DEL ACCESO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AL EMPLEO PÚBLICO DE LA CAPV

La Ararteko cree conveniente elevar el actual porcentaje que supone la cuota de reserva a favor de las personas con discapacidad, promoviendo, si se considera adecuado, las modificaciones legislativas oportunas. Es necesario extender la aplicación de la cuota de reserva a todo tipo de procedimientos y de

convocatorias de ingreso en la función pública, con la sola excepción de aquellos casos justificados según estrictos criterios de compatibilidad funcional. Asimismo, esta institución cree oportuno tratar de sensibilizar a las diferentes administraciones sobre la conveniencia de que sean las propias OPE las

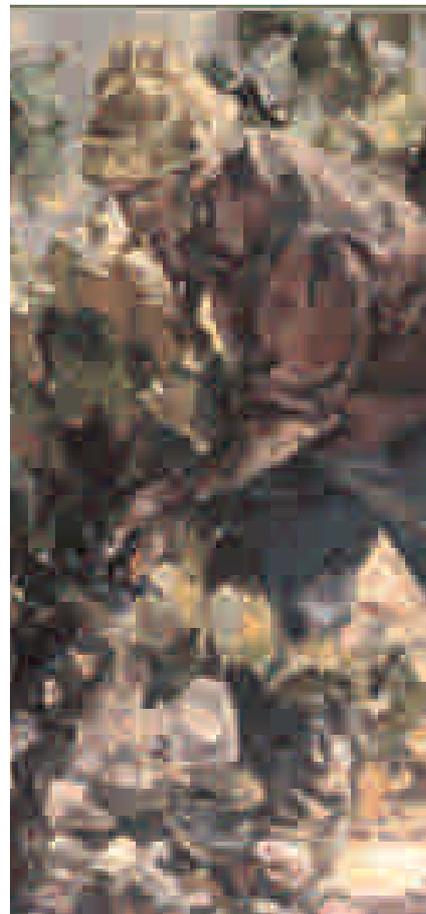
que incorporen el detalle de los porcentajes de reserva. También debería constituirse en el ámbito de la CAPV un órgano asesor en materia de acceso al empleo público de personas con discapacidad, mediante el Consejo Vasco de la Función Pública o mediante cualquier otra fórmula que se estime más adecuada.

SITUACIÓN DE LA POBLACIÓN TEMPORERA EN ÁLAVA

El informe sobre la situación de la población temporera es un tanto atípico, porque se centra en zonas concretas de Álava en un período determinado: la campaña de recolección. Elaborado, íntegramente, por personal de la institución del Ararteko que ha realizado un seguimiento de esta materia en los últimos siete años, el informe ofrece una visión amplia de una realidad poco conocida, como son las condiciones en las que viven y trabajan las personas que, año tras año, participan en las tareas de la vendimia y la recolección de la patata. El informe aborda los sistemas de contratación de los trabajadores temporeros y los problemas derivados de ellos, las condiciones de alojamiento, la escolarización de los hijos e hijas de las familias temporeras y las posibilidades de integración en el entorno, así como los riesgos de exclusión. Se tratan, además, las implicaciones institucionales, es decir, el papel que desarrollan los diferentes agentes sociales y las responsabilidades que corresponden a las instituciones.

Los principales elementos de preocupación que se reflejan en el informe hacen referencia, en primer lugar, a las condiciones de contratación, ya que existen auténticas mafias capaces de imponer sus condiciones. Los riesgos de explotación afectan, especialmente, a hombres

de origen magrebí y familias portuguesas, pero muy poca gente se atreve a denunciarlo. Los alojamientos que se ofrecen siguen siendo, en muchos casos, insuficientes y sin las mínimas condiciones higiénicas o de seguridad. Las iniciativas comunitarias que buscan resolver este déficit son pocas aún. En cuanto a la escolarización de los hijos e hijas de las familias temporeras se han ido dando pasos importantes: programas socioeducativos, profesorado de apoyo, ayudas al transporte y al comedor..., aunque el nivel de asistencia diaria sigue siendo bajo. El primer objetivo, por tanto, debe ser la plena escolarización, ofreciendo a estos menores una respuesta educativa adecuada a sus necesidades. Es, además, evidente que las posibilidades de integración y los riesgos de exclusión dependen, en gran medida, de las condiciones en las que viven o trabajan. Así, es necesario continuar con la sensibilización social de la población, fomentar la implicación de los agentes sociales, y prevenir o evitar posibles rechazos. Respecto a las implicaciones institucionales, la problemática de la población temporera afecta a diferentes administraciones, lo cual complica las actuaciones de mejora y hace necesaria la existencia de foros que faciliten la coordinación, el intercambio de informaciones y el seguimiento de los programas.



(Foto Colección Casa Felipe)

En el informe se realizan 17 recomendaciones dirigidas a las administraciones competentes. Son las siguientes:

- Reforzar el papel de la Mesa de temporerismo –u otro instrumento similar- como mecanismo de coordinación interinstitucional
- Lograr la implicación institucional de todas las administraciones concernidas
- Incrementar temporalmente la capacidad de respuesta de determinados servicios en las zonas afectadas
- Impulsar las contrataciones en origen
- Denunciar y perseguir las subcontrataciones
- Facilitar los trámites de contratación e incrementar la intervención de la Inspección de trabajo
- Potenciar la creación o gestión de bolsas de trabajo temporal
- Negociar un convenio agrario para Álava
- Regular las condiciones de los alojamientos destinados a la población temporera
- Arbitrar o utilizar vías de ayuda institucional a la habilitación o acondicionamiento de locales como alojamiento
- Promover y apoyar las iniciativas de albergues o equipamientos comunitarios
- Clarificar y desarrollar las funciones de control e inspección de locales
- Incrementar, por todos los medios, el grado de escolarización de menores
- Mejorar la respuesta educativa de los centros
- Continuar y extender los programas socioeducativos
- Desarrollar programas y actividades de sensibilización social
- Informar a la población temporera sobre sus derechos, obligaciones o los servicios disponibles



(Foto Periódico de Álava)

PUBLICACIONES

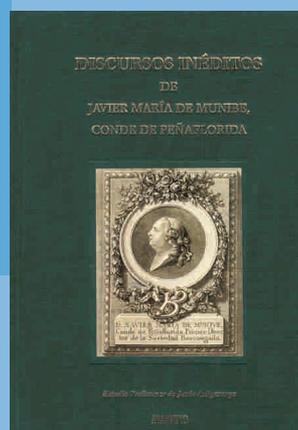
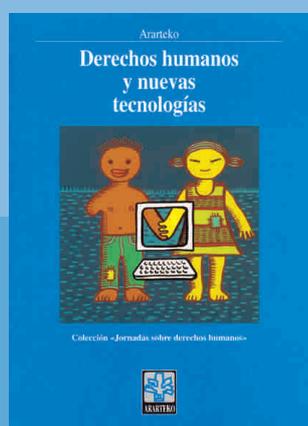
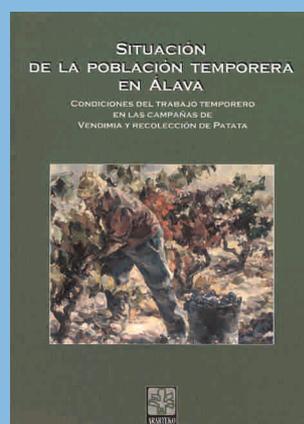
■ El Informe al Parlamento Vasco, que recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el año anterior.

■ Informe extraordinario Situación de la población temporera en Álava. Condiciones del trabajo temporero en las campañas de vendimia y recolección de patata. El informe ofrece una visión amplia de una realidad poco conocida, como son las condiciones en las que viven y trabajan las personas que, año tras año, acuden a la Rioja alavesa y a otras zonas de Álava para participar en las tareas de la vendimia y la recolección de la patata.

■ Derechos humanos y nuevas tecnologías. Se trata de un recopilatorio de las ponencias e intervenciones de la Jornada coorganizada por la institución del Ararteko y que, con ese mismo título se celebró, en julio, en los XXI Cursos de Verano de la Universidad del País Vasco.

■ Discursos inéditos de Javier María de Munibe, conde de Peñafloreda. Se trata de una antología de discursos inéditos de quien fuera promotor y primer director de la Real Sociedad Bascongada de Amigos del País. Con la publicación de estos documentos, la institución del Ararteko pretende no sólo recuperar valiosos documentos, sino también divulgar corrientes de pensamiento que, como el ilustrado, han servido de fundamento a una nueva sociedad basada en los principios de libertad, fraternidad, tolerancia y justicia social.

■ Coincidiendo con el Día Internacional de los Derechos Humanos, el día 10 de diciembre, la institución del Ararteko edita, cada año, un cartel con el objetivo de propiciar una mayor sensibilidad hacia las necesidades de las personas más desfavorecidas y poder avanzar en una sociedad involucrada, de forma activa, en la defensa y protección de los derechos humanos. Asimismo, se han editado unos calendarios donde se destacan 10 derechos fundamentales de los niños y las niñas. Estos materiales han sido distribuidos en los centros de enseñanza de la Comunidad Autónoma del País Vasco.



JORNADAS Y ACTOS CON OTROS DEFENSORES DEL PUEBLO

■ En abril, Mertxe Agúndez asistió en Madrid a la “Reunión Intercontinental (Unión Europea/América Latina-Caribe) sobre tutela de derechos humanos”. En este encuentro se ofreció una visión sobre diversas experiencias y trabajos teóricos acerca de la tutela de los derechos humanos, tal y como se regula y aplica en los países de las zonas geográficas consideradas.

■ La Ararteko en funciones participó en octubre en Lisboa en el 1er Congreso Ibérico de Salud Mental Comunitario, donde explicó la atención comunitaria que en nuestra Comunidad Autónoma se da a las personas con enfermedad mental crónica.

■ La Ararteko en funciones, Mertxe Agúndez, asistió en octubre al VII Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman celebrado en Lisboa.

■ Mertxe Agúndez participó en las XVII Jornadas de Defensores del Pueblo que tuvieron lugar a finales del mes de octubre en Pamplona. En el marco de estas jornadas, la Ararteko analizó la eficacia de los planes de inmigración como instrumentos al servicio de la realización de políticas activas destinadas a favorecer la integración social de la población inmigrante. Además, expuso el análisis que realiza la institución del Ararteko sobre la problemática de algunos colectivos de personas menores de edad en situaciones de especial vulnerabilidad, valorando la respuesta que las instituciones dan a sus necesidades y efectuando numerosas propuestas de mejora.



(Los Defensores del Pueblo)

SITUACIÓN Y NECESIDADES DE LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

La Ararteko en funciones Mertxe Agúndez compareció en el Parlamento a petición de la ponencia encargada del análisis de la situación y necesidades de las víctimas del terrorismo. La posición de la institución del Ararteko respecto a las víctimas del terrorismo ha sido siempre de apoyo inequívoco e incondicional, de cercanía a las personas que han sufrido o sufren la violencia.

En su intervención, la Ararteko se refirió al derecho que tienen las víctimas de la

violencia terrorista de ser resarcidas material y moralmente, y de sentirse arropadas. Mertxe Agúndez añadió que “las víctimas no son invisibles, están aquí, entre nosotros y necesitan nuestro cariño. Necesitan gestos de complicidad, un abrazo solidario, un saludo franco y cordial. En el largo camino hacia la reconciliación es preciso señalar que ésta no es posible sino desde el reconocimiento de la verdad y de la memoria. Necesitamos la verdad, que se conozca tanto sufrimiento injusto, tanto sufrimiento de personas inocentes. La mirada

de la víctima nos exige rescatar la memoria, que resplandezca la verdad”. La Ararteko insistió en no olvidar que las víctimas son seres humanos “hay que darle rostro a las víctimas, mirarles a los ojos. El reconocer que el otro también tiene sentimientos, que sufre, nos ayuda a romper odios”. La Ararteko añadió que son muchos años de intolerancia, odios y sufrimiento y abogó por sustituir la cultura de la violencia por una cultura de paz, sustituir la cultura de las exclusiones por una cultura de la pluralidad y tolerancia.

BECAS DE INVESTIGACIÓN

■ Durante este año ha continuado el trabajo de investigación sobre la problemática de la exclusión social, la significación del empleo en nuestra sociedad y la aplicación de la renta básica, correspondiente a una de las becas adjudicadas el año 2001. La recopilación de datos se halla muy avanzada y existe ya una primera redacción de algunos de los capítulos del estudio, que pretende revisar y aportar alternativas a algunas cuestiones básicas en nuestro actual modelo de sociedad.

■ La institución del Ararteko ha convocado una nueva beca de investigación que ha sido adjudicada a Beatriz Sicilia Oña. Su trabajo versará sobre la defensa de los derechos humanos en el ámbito de la Unión Europea, en el marco de las reformas normativas que se están llevando a cabo sobre esta cuestión.

■ También han continuado los trabajos en relación con la beca de investigación aplicada, adjudicada en 2001, y que trata de analizar las posibilidades que las minorías presentes en la población magrebí, asentadas en la CAPV, tienen en la actualidad para ejercer sus derechos a tener su propia vida cultural, su propia religión y a utilizar su propio idioma.

LA WEB DE MENORES

La institución del Ararteko, como defensora de los derechos de todos los ciudadanos y ciudadanas, y especialmente de los colectivos más vulnerables, ha puesto en funcionamiento, dentro de su página web (www.ararteko.net), un apartado específico de temas relacionados con la infancia. Informes extraordinarios, materiales didácticos, el texto de la Convención de los Derechos de la Infancia y un enlace a UNICEF son algunos de los contenidos de la web de menores, a la que se van incorporando todas las novedades. Esperamos que esta nueva iniciativa contribuya a la reflexión y propicie una mayor sensibilidad de las personas hacia las necesidades de los niños, niñas y

adolescentes, especialmente de los más desfavorecidos, y a avanzar en una sociedad involucrada de forma activa en la defensa y protección de sus derechos.

Además, la institución del Ararteko colabora con la actividad que organiza el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz, denominada "Informativo Gasteitzxo". Periódicamente, varios alumnos de un centro educativo se transforman en periodistas y recopilan datos e informaciones relacionadas con la labor de esta institución, para elaborar, posteriormente, un programa informativo de radio y televisión o un periódico.



¿Necesitas defender tus derechos ?

ACUDE A LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO

- Para que investigue si la administración pública vasca ha cometido contigo algún abuso, 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.net
- 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

Alameda de Mazarredo, 15 - 5º A • 48001 Bilbao
Tel.: 944 23 44 09 • Fax: 944 24 18 44

En Gipuzkoa

Avda. de la Libertad, 26 - 4º • 20004 Donostia - San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88 • Fax: 943 42 72 97

Si necesitas más información, llámanos

Zure eskubideak defendatu beharra daukazu ?

ARARTEKORA JO DEZAKEZU

- Euskal administrazio publikoak zurekin gehiegikeriaz, nahikeriaz, bereizkeriaz, oker edo zabarkeriaz jokatu duen ikertzeko.
- Udalak, Aldundiak edo Eusko Jaurlaritzak oker jokatu badu, zure arazoa konpon dezan.
- Guztion onerako hobekuntzak gomenda ditzan.

ZER DA ARARTEKOA ?

- **Euskadiko Herri Defendatzailea** da.
- Erakunde **independientea** da.
- **Dohain** eskaintzen den zerbitzua.

ZER EGITEN DU ARARTEKOAK ?

- Pertsonak babestu euskal administrazio publikoen kontra.
- Herritarren eta administrazioaren arteko bitartekari izan.
- Legez kontrako egoerak galerazteko begiratu eta lan egin.
- Konponbideak proposatu eta legeak aldatzera bultzatu.
- Eusko Legebiltzarrari bere lanaren berri eman.

NOIZ JO ARARTEKORA ?

- Administrazio batekin edo haren menpeko zerbitzu publiko batekin arazoren bat duzunean.
- Zerikusirik duen administrazioaren aurrean erreklamatu ondoren, erantzunik edo konponbiderik lortu ez duzunean.
- Momentu horretatik hasita, urtebeteko epearen barruan.

NOIZ EZ JO ARARTEKORA ?

- Pertsona partikularren arteko auzia denean.
- Gaia auzitara eraman denean.

NOLA EGIN KEXAK ?

- Norberaren datuak (izen abizenak, helbidea eta telefono zenbakia), agiri baliagarrien kopia eta, ahal denean, kexaren arrazoiak azaltzen duen idatzia eman.
- Arartekoari zuzendutako gutunaren bidez (Prado, 9 - 01005 Vitoria/Gasteiz).
- Internet bidez: www.ararteko.net
- Norbera hiru bulegoetako batera joanez.

¿NORA JOAN?

Harrera zuzeneko bulegoak

Araban

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

Bizkaian

Mazarredo, 15 - 5. A • 48001 Bilbao
Tel.: 944 23 44 09 • Faxa: 944 24 18 44

Gipuzkoan

Askatasun hiribidea, 26 - 4gn • 20004 Donostia - San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88 • Faxa: 943 42 72 97

Dei iezaguzu argibide gehiago behar baduzu



ARARTEKO