



COMPARECENCIA DEL ARARTEKO ANTE EL PLENO DEL PARLAMENTO VASCO: INFORME ANUAL 2012

Vitoria-Gasteiz, 20 de junio de 2013

Señora presidenta, miembros de la Mesa de la Cámara, lehendakari, señorías, miembros del Gobierno. Buenos días.

Tengo el honor de comparecer ante el Pleno de este Parlamento para dar cuenta del informe ordinario de la institución del Ararteko del año 2012. El pasado día 29 de mayo comparecí ante la Comisión de Derechos Humanos, Igualdad y Participación Ciudadana para dar a conocer este mismo informe. En dicha intervención, realicé un análisis cuantitativo de las quejas que durante el pasado año nos ha presentado la ciudadanía, expuse sintéticamente las actividades realizadas por la institución, di cuenta de los informes extraordinarios o monográficos, así como de las recomendaciones generales, y puse de manifiesto el grado de cumplimiento del deber de colaborar con el Ararteko de las administraciones públicas. Hoy, ante el Pleno, expondré lo que la ley reguladora del Ararteko denomina "valoración general de la situación de protección de los derechos en la Comunidad Autónoma". No resulta posible en el tiempo asignado a esta intervención informarles con suficiencia sobre el nivel de protección de derechos en todas y cada una de las 28 áreas de trabajo más la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en que se organiza la actividad del Ararteko. Me limitaré, por ello, a subrayar los aspectos más relevantes de la valoración que nos merecen, desde el prisma de una salvaguarda óptima de los derechos de las personas, las actuaciones y las políticas públicas de los diferentes departamentos del Gobierno Vasco y de las diputaciones forales, así como de los ayuntamientos vascos, poniendo el énfasis en los colectivos más vulnerables desde el punto de vista de la protección de sus derechos.

Me gustaría, antes de abordar directamente el objeto de mi comparecencia, referirles los datos más significativos de nuestro trabajo el año pasado. En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2012 (quejas, atención personalizada en nuestras tres oficinas, consultas telefónicas y actuaciones de oficio) han sido 11.770, frente a las 8.252 del año 2011, lo que determina un incremento, en estos términos, de un 42,60%. El número de atenciones en nuestras tres oficinas de Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia-San Sebastián ha sido de 7.001, lo cual muestra la importancia creciente del servicio de información y asesoramiento que presta a la ciudadanía el personal del Ararteko que atiende en





dichas oficinas, canalizando las reclamaciones ciudadanas a través de los expedientes de queja, cuando se cumplen los requisitos legalmente exigidos, vehiculizando la reclamación a la instancia resolutoria competente o dando asistencia jurídica necesaria para enfocar adecuadamente la solución del problema. Además de esas 11.770 actuaciones de servicio a la ciudadanía vasca, hemos mantenido 89 reuniones con organizaciones sociales, 55 con diferentes administraciones públicas, y hemos girado 19 visitas de inspección. Asimismo, hemos aprobado 3 recomendaciones generales y elaborado 3 estudios monográficos.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la Administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna actuación incorrecta en el 55% de las quejas analizadas. La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el 85,78% de los supuestos.

El pasado año hemos de constatar de nuevo, de lo cual nos congratulamos enormemente, la ausencia de actividad criminal por parte de ETA, tras su anuncio público, en octubre de 2010, del cese de la violencia. No ha habido personas asesinadas ni heridas, ni amenazadas, ni coaccionadas ni extorsionadas. Es una excelente noticia para los derechos humanos. A ETA debemos exigirle, en cualquier caso, su disolución incondicional desde nuestra posición de defensa de los derechos humanos. A todos nos corresponde hacer el máximo esfuerzo por reforzar las circunstancias que nos conduzcan inexorablemente al final del horror que hemos padecido en las últimas décadas, para alumbrar un nuevo tiempo histórico en Euskadi basado sin excepciones en la ética del respeto y protección de los derechos humanos y de los valores que los sustentan, así como en el cumplimiento íntegro de los derechos de las víctimas de los grupos terroristas recogidos en el ordenamiento jurídico. Los derechos a la verdad, a la justicia, a la memoria, a la reparación y a la participación de las víctimas del terrorismo, derechos recogidos y regulados en la ley vasca 4/2008 no han sido todavía dotados íntegramente del contenido previsto en la ley ni implementados en toda su plenitud, lo cual constituye una doble exigencia: legal y ética.

Por el contrario, hemos de lamentar -y posteriormente insistiré en ello- que el año 2012 ha sido un año en el que la violencia machista ha arrebatado la vida a 2 mujeres en Euskadi, Caridad de los Ángeles Rodríguez Arrieta en Tolosa y Tere Egurrola en Asparrena.

Esta lacra que sigue amenazando a tantas mujeres nos ha enfrentado en estas últimas semanas a tres asesinatos brutales en las personas de Amagoya Elezcano, Jenni Rebollo y Ada Ortuya. Ninguna sociedad que se denomine civilizada puede permanecer incólume y ajena a esta violencia que nos conmueve, debiendo activar todos los recursos de los que disponemos con el objeto de detenerla.





1. OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

Expondré, seguidamente, las cuestiones más significativas de la OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA, que opera, como todos ustedes saben, en el seno del Ararteko. El trabajo de dicha Oficina se ha traducido, desde una perspectiva cuantitativa, en 313 expedientes de queja tramitados, 13 de ellos de oficio, un estudio para el análisis de la realidad de la pobreza infantil en la CAPV y múltiples colaboraciones con organizaciones sociales y participaciones en foros de encuentro y debate. Para la consideración final del estado de los derechos de niños y niñas, no obstante, se han tenido en cuenta, además, las 1.010 reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social y presentadas por familias en las que, en un alto porcentaje, existen menores.

Este dato, junto a la realidad abordada en el estudio citado nos lleva a la primera conclusión a destacar del informe: alertar del impacto que la crisis está teniendo en un número cada vez más importante de niños, niñas y adolescentes. Las carencias materiales posicionan a la infancia en una situación de desventaja y vulnerabilidad futura, en tanto en cuanto pueden afectar a su desarrollo educativo, social y laboral. Por ello, resulta clave tener en cuenta a la infancia en la toma de decisiones ante los retos a los que se enfrenta nuestra sociedad.

En lo tocante al área de educación, donde se sitúan casi la mitad de las quejas presentadas por particulares (el 46%), voy a referirme en estos momentos a la convivencia escolar exclusivamente, ya que el resto de cuestiones serán presentadas al hablar de las quejas gestionadas en el área de educación.

Respecto a la convivencia escolar, aun cuando estimamos positivo el esfuerzo que viene realizando el Departamento de Educación para abordar con la mayor eficacia y seguridad posibles todos los episodios relacionados con el maltrato entre iguales, insistimos en que se deben evitar actuaciones burocratizadas y en que se debe profundizar en una aplicación sistemática y eficaz de las nuevas guías que permita dar respuesta a los objetivos ineludibles de procurar un buen diagnóstico de la realidad del maltrato, proporcionar apoyo y protección a las víctimas y mantener una buena comunicación con las familias afectadas.

En el ámbito de los servicios sociales para la infancia en desprotección es necesario extremar la atención a las familias con niños y niñas en los servicios sociales municipales, responsables de atender las situaciones de desprotección leve y moderada, ante el incremento de hogares con dificultades para el cuidado de hijos e hijas por la situación económica.



Insistimos una vez más en el especial cuidado a los procesos de emancipación, que, en el caso de los menores extranjeros no acompañados, deberán tener presente, además, cuestiones administrativas y de documentación de especial relevancia para su futuro.

Continuamos sin contar con un protocolo común de acogida de urgencia para menores extranjeros no acompañados, y tampoco con un protocolo de actuación de los servicios de vigilancia y seguridad de los centros residenciales de menores en desprotección. Creemos ineludible ya una reflexión a fondo del papel de este personal en los centros y su consecuente ubicación, intervención y control.

Continuamos reclamando avances en el diagnóstico y reconocimiento de los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género, en la abolición de barreras formales o administrativas para familias homoparentales y parejas o matrimonios del mismo sexo, así como en la coordinación y colaboración entre los puntos de encuentro familiar y los juzgados derivantes.

En el ámbito de la salud, observamos avances en el desarrollo de la estrategia de la cronicidad, así como un desarrollo incipiente del Plan de Acción de la Estrategia de Enfermedades Raras en la CAPV. En cuanto a salud mental infanto-juvenil, especialmente urgente nos parece la respuesta a las personas con trastorno de personalidad, en un alto porcentaje adolescentes y jóvenes. Debemos, asimismo, prestar atención a los trastornos de conducta. Por otra parte, hacemos nuestra la observación del Comité de los Derechos del Niño a España relativa a someter a examen el fenómeno de la sobre-prescripción de medicación a niños y niñas con trastorno de déficit de atención con hiperactividad (TDAH).

La red de centros y programas socio-educativos del sistema de justicia juvenil parece mantener el dimensionamiento adecuado para satisfacer las necesidades y decisiones de los juzgados. Hay, no obstante, ámbitos de mejora que habrían de ser atendidos: el turno de oficio específico de menores, un mayor uso de la conciliación y, de forma más global, una justicia más amigable y cercana a niños, niñas y adolescentes, donde sus derechos a ser escuchado, a ser informado adecuadamente, a ver protegida su intimidad y privacidad se vean siempre garantizados.

Respecto a la situación de adolescentes de orientación homosexual (gays y lesbianas) o bisexual y de identidad transgénero o transexual (en adelante, lgtb), el trabajo de campo realizado en la CAPV en el marco del proyecto europeo Rainbow ha puesto de manifiesto una carencia notable del sistema educativo para integrar, visibilizar y promover el pleno respeto a los derechos a la diversidad afectivo-sexual y de género.



Por último, queremos hacer un nuevo llamamiento a reforzar y extender la conciencia social sobre los derechos de la infancia. A destacar, nuevamente, los artículos 12 y 13 de la Convención de los Derechos de la Infancia sobre el derecho a expresar su opinión y a recibir y dar información. Por ello, animamos a avanzar en la articulación de cauces de participación real y estable que garanticen la participación de las personas menores de edad en los diferentes ámbitos de afeción de sus vidas.

2. EDUCACIÓN

El volumen de las quejas tramitadas este año nos lleva a afirmar que el área de educación, se consolida como una de las áreas con mayor peso relativo respecto del conjunto de la actividad de la institución.

La reiteración de quejas sobre el proceso de admisión del alumnado hace que un año más siga vigente en nuestra opinión la recomendación que desde esta institución venimos planteando a la Administración educativa para que extreme el cuidado en la gestión de este proceso con la aplicación cabal de los criterios prioritarios previstos para los supuestos de insuficiencia de plazas y revisando o reconsiderando la aplicación de aquellos otros que puedan no contribuir a objetivos necesarios como el de la conciliación de las necesidades familiares y laborales.

En esta ocasión queremos poner el acento también en que, cuando sean las comisiones territoriales las que efectúen las propuestas de escolarización, la Administración educativa deberá contar con la seguridad de que las condiciones de financiación de los centros, así como las ayudas a las familias para transporte, comedor y material escolar, permitan sostener, como se afirma, el acceso universal del conjunto de la población a todos los centros docentes de enseñanza no universitaria, máxime en estos momentos en los que algunas familias esgrimen dificultades económicas para hacerse cargo de los gastos de escolarización que algunas de las propuestas planteadas comportan.

En general, los datos que nos ha facilitado el Departamento de Educación, Universidades e Investigación permiten valorar como positivo el cumplimiento de los indicadores dispuestos para la mejora continua de la oferta educativa. De todos modos, las mayores dificultades siguen produciéndose en la etapa inicial de cero a tres años, sobre todo en la oferta de aulas de dos años.

La actual coyuntura de crisis económica ha traído como consecuencia una mayor demanda de enseñanzas de idiomas y formación profesional. Queremos, por ello, animar al Departamento de Educación a que trate de apurar todas las posibilidades que permitan incrementar la actual oferta y posibilitar así el acceso a estudios de



grado superior y una formación en idiomas que hagan más fácil la incorporación de nuestros jóvenes al mercado laboral.

Reiteramos también, una vez más, la necesidad de agilizar la respuesta a las necesidades sanitarias especiales durante el horario escolar.

3. SANIDAD Y EL DERECHO A LA SALUD

Las quejas recibidas el pasado año nos han mostrado algunas de las consecuencias de la nueva configuración legal del acceso al derecho a la salud, tales como situaciones de intolerancia a medicamentos que deben ser atendidas, ya que de lo contrario, el derecho a un tratamiento íntegro puede quedar afectado. Afortunadamente la suspensión del Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, ha permitido mantener la atención a los colectivos excluidos de la condición de asegurado (entre ellos a las personas inmigrantes).

Al igual que en años anteriores, hemos considerado fundamentadas las quejas que han superado el tiempo de espera estándar. En cualquier caso, el desarrollo de un sistema de información que permita que las personas que están pendientes de una intervención tengan una idea aproximada de su espera contribuirá a superar la incertidumbre que muchas de las quejas que recibimos expresan.

En relación con los DERECHOS DE LAS PERSONAS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS, destacamos el esfuerzo que se está realizando desde el Departamento de Sanidad por transformar el sistema sanitario con la finalidad de adaptarlo a las necesidades de las personas con enfermedad crónica, conseguir mejores resultados en salud y hacerlo de forma más eficiente. La estrategia de cronicidad planteada por nuestra administración sanitaria pretende situar al paciente en el centro del sistema, garantizar la continuidad de sus cuidados mediante la mejora de la coordinación entre la atención primaria y la especializada, fomentar el conocimiento de su dolencia y aportar herramientas para el autocuidado.

Registramos avances en la atención a las personas con fibromialgia y fatiga crónica: aplicación de protocolos de actuación, formación de profesionales y participación de pacientes. Sin embargo, con relación a las personas afectadas de sensibilidad química múltiple y electrohipersensibilidad, no percibimos ninguna mejora.

Con respecto a las PERSONAS QUE TIENEN ALGUNA AFECCIÓN O TRASTORNO EN SU SALUD MENTAL, a pesar de que los avances han sido notables en los últimos años, se registra una insuficiencia o falta de apoyo institucional a las estructuras intermedias de rehabilitación en el ámbito de la salud mental



(hospitales/centros de día, recursos de alojamiento con distinto grado de supervisión, centros ocupacionales, comunidades terapéuticas, clubes sociales y recursos de rehabilitación psicosocial), algo que venimos señalando en los últimos años

Para hacer frente a esta problemática resulta urgente reforzar la puesta en marcha de iniciativas que favorezcan los acuerdos entre las diferentes administraciones concernidas (administración sanitaria, de servicios sociales y de vivienda) con la consiguiente implicación de los niveles autonómico, foral y municipal.

4. INCLUSIÓN SOCIAL

La crisis económica y social que atravesamos se traduce en un aumento de las dificultades de los hogares para hacer frente a sus obligaciones y gastos habituales. Las situaciones de paro, de precariedad, de descenso notable de los ingresos, de incertidumbre o de riesgo de pobreza que viven cada vez más familias en Euskadi (muchas de ellas pertenecientes a la clase media) poseen características preocupantes y el peligro de que se alarguen en el tiempo y se cronifiquen. Ante este estado de cosas, el Estado social debe desplegar todo su potencial para que los principios de inclusión y cohesión sociales en los que se fundamenta así como la garantía de la vida digna, de la igualdad de oportunidades y de los derechos sociales y económicos (que son derechos humanos) queden debidamente salvaguardados para todas las personas que residen en Euskadi.

El pasado año han aumentado las situaciones de riesgo de pobreza y precariedad ligadas a la insuficiencia de ingresos, determinando un incremento de la incidencia tanto de las situaciones reales de pobreza y precariedad como de las formas de pobreza encubierta. Aun así, las tasas de pobreza y de precariedad real de 2012 no alcanzan los niveles de 1986 y 1996, en gran medida gracias al impacto positivo del sistema de prestaciones RGI/PCV/AES.

Por esto mismo el Sistema Vasco de Garantía de Ingresos, como factor de cohesión social y de protección social, requiere ser dotado de los medios e instrumentos necesarios para hacer frente a la labor tan importante de prevenir el riesgo de exclusión.

La gestión de la RGI y de la PCV asumida por Lanbide debe dar pasos urgentes y eficaces para mejorar la atención a la ciudadanía. No en vano, la mayoría de las 1.010 quejas gestionadas en el área de inclusión social del Ararteko se refieren al funcionamiento de Lanbide. La gestión de la Renta de Garantía de Ingresos el año pasado ha sido muy deficitaria, un caso claro de mala administración. Las dificultades para presentar la solicitud, los retrasos excesivos en la resolución de

las solicitudes o las suspensiones de las prestaciones aplicando procedimientos y formas no garantistas no han sido de recibo. La gestión de la RGI, así como de la PCV, ha de alcanzar lo antes posible unos mínimos estándares de calidad; en particular, debemos conseguir que sea un sistema ágil en cuanto al plazo de resolución, que el trato a los usuarios del servicio sea adecuado a sus circunstancias personales, digno, y eficiente. Para ello, tanto los recursos materiales, en particular las aplicaciones informáticas, como los recursos humanos, de todas y cada una de las oficinas de Lanbide, deben ser suficientes y adecuados, garantizando la eficiencia del servicio que se presta.

Por otra parte, las entidades sociales que trabajan en materia de exclusión están sufriendo importantes recortes que dificultan las labores que desarrollan. Así mismo, están teniendo problemas importantes de financiación, lo que hace peligrar su continuidad. La función que desarrollan es muy necesaria para nuestra sociedad porque ofrecen cercanía y flexibilidad a la ciudadanía y atienden a personas que no se acercan a las administraciones públicas o que no cumplen los requisitos que establecen las mismas, por lo que estas entidades cubren un espacio humanitario que en otro caso nadie atendería. El apoyo a su labor es fundamental para la cohesión social y la lucha contra las desigualdades.

En otro orden de cosas, quiero señalar que las personas sin hogar deben tener las necesidades básicas cubiertas. Nos referimos a la comida, a un alojamiento, sobre todo en los periodos invernales, a la higiene y a un vestido adecuado. Son requisitos humanitarios mínimos que no deben eludirse en razón de los recortes sociales. Estas partidas presupuestarias deben ser prioritarias en momentos de crisis en la que aumentan las dificultades de las personas más vulnerables.

5. COLECTIVOS DESTINATARIOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Incluimos en este epígrafe la evaluación, durante el año 2012, de las actuaciones referidas a determinados colectivos de personas especialmente vulnerables necesitadas de políticas públicas para garantizar el derecho a la igualdad real y efectiva recogido en el artículo 9-2 de la Constitución. Otros grupos o colectivos en los que concurre estas circunstancias son objeto de apartados específicos de esta exposición.

En materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de **dependencia** consideramos fundamental que las administraciones públicas vascas ejerzan la potestad que ostentan de establecer niveles adicionales de protección al colectivo afectado, especialmente a la vista de las modificaciones normativas operadas en el ámbito estatal, las cuales suponen un claro retroceso en tales



políticas. Ello debe verse complementado por una efectiva implantación de la Ley de Servicios Sociales del País Vasco y su desarrollo normativo.

La contribución de las **personas mayores** a la sociedad es indiscutible y, frente a los estereotipos existentes, constituyen un colectivo proveedor de cuidados, lo que está demostrando ser un activo y puntal básico en el sostenimiento de las familias afectadas gravemente por las consecuencias de la crisis económica. Este hecho debe ser tenido en cuenta por las políticas públicas dirigidas a este colectivo. Asimismo, es constatable la creciente demanda por parte de muchas personas de más de 65 años para promover las condiciones que faciliten un envejecimiento activo y una mayor participación en la creación y gestión de los recursos y políticas públicas dirigidas a ellas, demandas que asumimos porque redundan a todas luces en beneficio de la salud, del bienestar y de la calidad de vida de las personas mayores y también beneficia al conjunto de la sociedad.

Las políticas de austeridad que se vienen acordando están poniendo, asimismo, en riesgo los derechos fundamentales de las **personas con discapacidad**. En este sentido, a modo de ejemplo, podemos comprobar que a excepción de la ampliación de la prestación económica de asistencia personal a los Grados I y II, medida que valoramos como muy positiva, el resto de medidas adoptadas suponen, en opinión de la institución del Ararteko, un retroceso significativo en el desarrollo de las políticas de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia.

La accesibilidad al medio físico o al entorno urbano y a las edificaciones sigue siendo objeto de numerosas denuncias por parte de las personas con discapacidad.

En Euskadi no se está diferenciando según la situación administrativa o el origen nacional con vistas al acceso a los servicios y prestaciones públicas, lo que valoramos como muy positiva, ya que constituye una exigencia de derechos humanos respecto a **las personas extranjeras**.

En este sentido debemos decir que, con relación a las prestaciones y servicios sociales, el criterio que debe aplicarse es el de valorar la situación de vulnerabilidad y dificultad social con independencia del origen y de la situación administrativa. Se trata de personas que viven entre nosotros, porque no se ha aplicado la normativa que rige para la entrada y residencia de personas extranjeras. Tras tres años de residencia van a poder solicitar la autorización administrativa para residir y trabajar. Limitarles durante ese tiempo el ejercicio de derechos les lleva a situaciones de exclusión.

La ejecución de las medidas previstas en el II Plan vasco para la promoción y participación social del **pueblo gitano** debería ser una prioridad y una exigencia



para los responsables públicos a los que compete. Es crucial que haya un posicionamiento firme por parte de los responsables públicos con relación al respeto de los derechos de las personas gitanas y a la lucha contra la discriminación, y que el discurso público recuerde la persecución y el rechazo que este pueblo ha sufrido y sufre aún, e incorpore los compromisos existentes para su promoción y para su reconocimiento como minoría cultural.

Desde la perspectiva de los derechos de las **personas lesbianas, gais, transexuales y bisexuales (lgtb)**, debemos destacar las demandas de las personas transexuales en lo que respecta a la facilitación de su plena integración social, denunciando los distintos problemas que se derivan de los procesos sanitarios y legales de cambio de sexo para este colectivo. La reciente promulgación en el año 2012 por el Parlamento Vasco de una ley específica sobre atención integral a las personas transexuales puede dar respuesta a estas demandas, siempre y cuando se materialicen sus contenidos mediante el debido desarrollo reglamentario y la correspondiente dotación económica en aquellos ámbitos en que esta se requiera.

En el ámbito de la **infancia y adolescencia LGTB**, observamos, como hemos dicho anteriormente, una carencia notable del sistema educativo para integrar, visibilizar y promover el pleno respeto a los derechos a la diversidad afectivo-sexual y de identidad de género. También observamos que no existen mecanismos que aborden específicamente el acoso homofóbico –pese a que cada vez más estudios apuntan a la alta incidencia de esta clase de acoso en el acoso escolar y a sus potenciales graves consecuencias–, pues dicha especificidad no se tiene en cuenta en el protocolo existente para el acoso escolar. Así se ha puesto de manifiesto en el trabajo de campo realizado en Euskadi, en el marco del proyecto europeo Rainbow, en el que hemos participado junto con otras nueve entidades de siete países europeos diferentes, proyecto promovido por la Comisión Europea (Dirección de Derechos Fundamentales y Ciudadanía de la Dirección General de Justicia, Libertad y Seguridad).

En el contexto de crisis económica en el que nos hallamos, los poderes públicos vascos deben tomar especial conciencia de la importancia de no vacilar en el apoyo económico a las **familias**, pues estas operan como respaldo social para las situaciones de necesidad, complementando y, en muchas ocasiones, suplantando en ese sentido las funciones del Estado de bienestar. Igualmente, la crisis está retrasando la implementación de medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral y familiar. El problema más destacado -desde la perspectiva de las quejas- producido en 2012 ha sido el de los retrasos en el reconocimiento o abono de las ayudas por reducción de jornada o excedencia para cuidado de hijos e hijas, cuya causa se encuentra en las dificultades de gestión debido al alto volumen de solicitudes recibidas. Sabemos que ese problema ha sido resuelto a principios del presente año.



Antes hemos mencionado a las víctimas de ETA y de los demás grupos terroristas que han operado en Euskadi, y hemos subrayado la necesidad de seguir desarrollando y profundizando en lo relativo a sus derechos. Además de estas víctimas, queremos mencionar a aquellas amparadas por la Proposición No de Ley aprobada por este Parlamento Vasco el 31 de marzo de 2011 sobre las víctimas de violaciones de derechos humanos y otros sufrimientos injustos producidos en un contexto de violencia de motivación política. Nos referimos, como saben ustedes, a las víctimas de la tortura, de determinadas actuaciones policiales, etc. El Decreto 107/2012, de 12 de junio, de declaración y reparación de las víctimas de sufrimientos injustos como consecuencia de la vulneración de sus derechos humanos, producida entre los años 1960 y 1978, supuso un primer paso para el reconocimiento de los derechos de estas víctimas. Creemos que es necesario seguir avanzando con determinación y premura, con el fin de esclarecer sin cortapisas la realidad de esas terribles vulneraciones de derechos humanos y de reconocer cuanto antes los derechos a las víctimas posteriores a la promulgación de la Constitución de 1978.

6. IGUALDAD E INTEGRIDAD FÍSICA DE LAS MUJERES

Desde un enfoque de género, nos vemos en la obligación de remarcar la especial incidencia que la crisis está teniendo sobre todo en las mujeres, a cuyo cargo se encuentran, además, la mayor parte de las personas mayores, dependientes, niños y niñas. Las mujeres, especialmente las titulares de familias monoparentales, se erigen así en un colectivo especialmente vulnerable a la situación de crisis, agudizándose un proceso ya detectado desde hace tiempo, también en nuestro entorno, que es el de la feminización de la pobreza.

Por otro lado, en esta materia se pone también especialmente de relieve la necesidad de implementación de acciones positivas. Así sucede con todo lo que concierne a las mujeres en especial situación de vulnerabilidad, por estar sujetas a una doble situación de discriminación, como son las mujeres inmigrantes o las mujeres con discapacidad, cuya particular situación demanda la puesta en marcha de acciones positivas singulares y especialmente intensas para lograr mayores cotas de igualdad material y prevenir la exclusión social. Si a alguna de estas circunstancias se une la de estar sometidas a explotación sexual, o a condiciones extremas que imposibiliten el desarrollo de la vida personal, laboral o sexual en libertad, se dan condiciones que favorecen la vulnerabilidad extrema y la aparición del sometimiento que propicia la violencia sexista.



El Ararteko quiere aprovechar esta oportunidad para recordar algunas de las conclusiones más alarmantes del informe extraordinario del Ararteko de 2009 *La transmisión de valores a menores*. Pese al tiempo transcurrido, hemos de denunciar que la mayoría de sus conclusiones siguen vigentes, sobre todo en el mantenimiento del esquema de contravalores machistas: así uno de cada cuatro adolescentes encuestados sigue demostrando una mentalidad machista.

Tras los últimos asesinatos machistas de hace unos días, es tiempo de reflexionar sobre aquello en lo que ha de mejorarse. Como ya hemos puesto de manifiesto en muchas ocasiones, tras cada agresión grave o asesinato, ha de evaluarse de forma exhaustiva lo sucedido, analizar qué puede ser mejorable en términos de protección policial y social, de información, de acompañamiento a las víctimas, y de no detección de malos tratos; con el único objetivo de tratar de evitar que sigan sucediendo casos análogos.

El trabajo que realiza el Grupo Técnico Interinstitucional creado en el marco del Acuerdo Interinstitucional sobre la violencia de género impulsado por Emakunde, y en el que participa activamente el Ararteko, constituye un foro de excepción para coordinar las adecuadas políticas contra la lacra social de la violencia de género.

7. PERSONAS EN PRISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Las condiciones de vida de las personas presas constituyen un motivo de preocupación constante para el Ararteko. Por eso, es criterio de esta defensoría que, con independencia de que los impedimentos competenciales permitan o no tramitar formalmente una reclamación, siempre que comprobemos su fundamento debemos proporcionar a quien la plantee toda la ayuda que esté en nuestra mano. Así lo hemos hecho también el año pasado, por medio de gestiones de buena voluntad en las que, como es justo reconocer, ha resultado esencial la colaboración que nos han brindado las direcciones de los tres centros penitenciarios enclavados en nuestra comunidad. Una colaboración que esperamos ampliar en la medida en que esos centros lo son también de salud, y como tales están integrados en la red de Osakidetza.

Esta institución siempre ha defendido la conveniencia de que Euskadi asuma las competencias penitenciarias que recoge su Estatuto de Autonomía. Se trata, en última instancia, de que la sociedad vasca se responsabilice del uso que en su nombre se hace de la ejecución penal, que conozca sus consecuencias y, desde parámetros de justicia social, promueva el diseño y gestión de un modelo penitenciario propio, que no aumente la marginación ni cronifique, como con tanta frecuencia sucede, los factores que inciden en la comisión del delito por parte de la mayor parte de las personas que pueblan nuestras prisiones.



Para ello contamos en Euskadi con un gran activo: el trabajo que desarrolla en el ámbito penitenciario el rico tejido asociativo vasco. A través de nuestras entidades del tercer sector, los juzgados vascos han contado con un soporte fiable de recursos sociales para desarrollar las fórmulas que la ley posibilita en materia de tratamiento y cumplimiento alternativo a la prisión. Pues bien, a lo largo del pasado año no han hecho sino crecer las dificultades a las que estas entidades han debido hacer frente con el fin de no cerrar sus programas. Entendemos por ello que el apoyo y el reconocimiento a su labor, así como la utilización de sus valiosos servicios, deben formar parte de la agenda de nuestros poderes públicos con responsabilidades en materia de ejecución penal.

Han sido varios, por último, los foros en que el Ararteko se ha pronunciado en torno a tratamiento penal y penitenciario de los delitos de terrorismo, propugnando que toda persona presa, más allá del delito que haya cometido, debe cumplir su condena en el régimen que mejor favorezca su reinserción. Esta demanda no se ve contradicha, sino reforzada, por nuestra constante condena de ETA y de cuanto ETA representa. Por eso insistimos en que todas las personas presas cumplan su condena en cárceles próximas a sus lugares de origen, así como la aplicación a todas ellas de los distintos supuestos de excarcelación previstos en las normas comunes, como pueda ser el haber cumplido determinada parte de su condena o el padecer una enfermedad incurable. En esta misma línea hemos sostenido que la llamada doctrina Parot supone un cambio de las reglas del juego que vulnera el principio de previsibilidad sobre el alcance de las consecuencias punitivas previstas en la Ley, con el efecto de prolongar el periodo efectivo de cumplimiento de la privación de libertad. Y debemos también reiterar la petición de que se eliminen las disposiciones especiales relativas a grupos y delitos terroristas que impiden la concesión del régimen de tercer grado y el acceso a la libertad condicional.

En el ámbito de la Justicia, los casos en que hemos intervenido nos han permitido comprobar hasta qué punto la crisis ha ralentizado el ritmo de las mejoras que resultan necesarias para dotar a nuestros juzgados de recursos materiales y humanos suficientes y bien gestionados. Lo que no deja de ser significativo en un año en que las grandes controversias suscitadas en torno a la justicia gratuita, la planta judicial, los desahucios o las tasas judiciales han apelado, como nunca hasta entonces, al papel que la Justicia tiene constitucionalmente asignado, como poder público, en la promoción de las condiciones que hagan reales la libertad y la igualdad de la ciudadanía. Unas condiciones que, a lo largo del periodo del que damos cuenta, no han hecho sino deteriorarse.

8. VIVIENDA Y CRISIS ECONÓMICA

Por lo que se refiere al DERECHO A LA VIVIENDA queremos señalar en primer lugar que la actual crisis económica está evidenciando la fragilidad de la normativa vigente y de los planes promovidos por las administraciones públicas vascas para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

Asistimos inermes a la aparición de situaciones de vulnerabilidad y desprotección derivadas de la adquisición de productos y servicios bancarios, así como de prácticas bancarias que están provocando efectos no controlados y de gran incidencia en la vida familiar. Esta situación alcanza su máxima gravedad con las ejecuciones hipotecarias.

Frente al sobreendeudamiento familiar, la prioridad de los poderes públicos debe ir orientada a articular medidas que permitan que el deudor devuelva el préstamo, pero, al mismo tiempo, conserve, siempre que sea posible, la vivienda. La pérdida de ésta debería ser siempre la última opción, ya que el espacio habitacional es una condición necesaria para el libre desarrollo de la personalidad y constituye un elemento de salvaguarda frente a la exclusión social.

Aunque no nos encontramos ante un conflicto en el que sea afectada una administración pública vasca, esta institución ha colaborado con todos los agentes implicados, para que se pueda avanzar en la protección de las personas afectadas, en particular, de los deudores hipotecarios. En este sentido, el Ararteko defiende que se ha de favorecer la dación en pago, como vía de extinción de la toda responsabilidad asumida con la suscripción de un crédito hipotecario, al menos, cuando afecta a la vivienda habitual y recomienda que se establezca una moratoria en el pago del préstamo, cuando por causas sobrevenidas, el prestatario de buena fe se encuentre en circunstancias de vulnerabilidad.

Esta posición ha sido defendida por el Ararteko en cuantos foros ha participado en 2012: por ejemplo, en una jornada de trabajo organizada por la Procuradora General o defensora del pueblo de Asturias sobre "Las medidas para la protección eficaz del derecho constitucional a la vivienda en un entorno de crisis económica". Durante su celebración, la Defensoría del Pueblo de España, el Ararteko y las demás diez defensorías del pueblo de las comunidades autónomas aprobamos una importante declaración con respecto al derecho a la vivienda en estos tiempos de crisis, proponiendo una serie de medidas para hacer frente al terrible problema de los desahucios.

Asimismo, dentro del marco de los Cursos de Verano de la UPV/EHU del año 2013, la institución del Ararteko va a organizar una jornada de reflexión y debate sobre la protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las



entidades financieras, que está prevista para el próximo mes de julio.

9. SEGURIDAD CIUDADANA

La función policial es una de las más importantes en cualquier sociedad democrática, porque tiene por objeto garantizar el ejercicio de los derechos y libertades a la ciudadanía, velando por la seguridad y la tranquilidad ciudadana y combatiendo para ello la delincuencia. Queremos, en consecuencia, poner en valor y agradecer la labor que realizan las y los agentes de la Ertzaintza, así como los de las policías locales, que son las policías a las que concierne el ejercicio de nuestras competencias.

El uso de la fuerza por parte de la policía debe estar, a nuestro juicio, regulado y previsto de una manera detallada y rigurosa. El Ararteko lleva tiempo pidiendo mejoras en este ámbito. En octubre de 2011 hicimos pública una recomendación general sobre el sistema de garantías de las actuaciones y prácticas policiales y hoy debo reiterar ante este Parlamento, del que soy alto comisionado para la salvaguarda de los derechos de las personas, la necesidad imperiosa para que se aprueben y adopten las propuestas recogidas en dicha recomendación general. La actuación más importante relacionada con esa recomendación general del Ararteko que realizamos el año pasado fue la relacionada con la muerte de Iñigo Cabacas por el impacto de una pelota de goma lanzada por un agente de la Ertzaintza. Nuestra intervención era perfectamente compatible con el procedimiento judicial en marcha, como lo fue, por ejemplo, en el caso de la muerte por disparos de la policía de Jean Charles de Mezenes en el metro londinense en julio de 2005, la que llevó a cabo la IPCC, la Comisión Independiente de Quejas de la Policía.

Como saben ustedes, no pudimos concluir debidamente nuestra actuación por la falta de colaboración del Departamento de Interior, pero las cuestiones que planteamos (que no son objeto en sentido estricto del procedimiento judicial) siguen sin obtener respuesta después de más de 14 meses de la muerte de Iñigo Cabacas. Es evidente que las cosas no se hicieron bien, ni antes ni después de la actuación policial que produjo esa muerte. Esperemos que se extraigan de ello las consecuencias precisas para que mejoren de inmediato los protocolos de prevención y de investigación relacionados con el uso de la fuerza por parte de la Ertzaintza y de las policías locales, en sintonía con las recomendaciones formuladas por el Ararteko.





10.DERECHO A UN MEDIO AMBIENTE ADECUADO

El Ararteko ha tenido ocasión este año nuevamente de insistir en la participación pública en los asuntos medioambientales promoviendo la participación en la gestión del control ambiental de aquellas industrias más contaminantes, como es el caso de la planta de refino de petróleo de Muskiz. También hemos recogido una serie de propuestas para la participación en la toma de decisiones públicas, como es el caso de la controvertida extracción de los yacimientos de gas no convencional de Euskadi. En relación con este tema, a través de la resolución dictada a raíz de la queja presentada por la plataforma Fracking Ez Araba, se ha analizado el mandato a los poderes públicos de hacer una utilización racional de los recursos naturales, recomendando, en este sentido, una moratoria tanto en las fases de exploración como de explotación.

11.DERECHOS LINGÜÍSTICOS.

Teniendo en cuenta el nivel de uso del euskera existente entre el personal al servicio de las administraciones públicas, actuar ante ellas en este idioma puede suponer en este momento costes para la ciudadanía en términos de retrasos, incomodidades y falta de intermediación. Los ejemplos recogidos en el informe ilustran hasta qué punto tales costes impiden afirmar, particularmente por lo que se refiere a los servicios públicos de Justicia, Policía y Sanidad, que la utilización de una u otra lengua oficial constituya una opción razonablemente libre.

12.DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

El Ararteko entiende que los derechos de los consumidores son derechos fundamentales- de protección constitucional- que las administraciones han de tutelar. En ese sentido, el que la prestación efectiva de muchos servicios de interés general se realice por entidades privadas no exime -al contrario- a la administración pública vasca de ejercer un control efectivo y real para garantizar que el acceso a los mismos sea universal y de calidad para toda la ciudadanía. Este debate se suscitó en el marco del curso de verano del año pasado organizado entre el Ararteko y la EHU-UPV.

Durante el año 2012 se impulsó la realización de un trabajo titulado *Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Se trata de un estudio sobre la situación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en los sectores de tecnología, telecomunicaciones y transporte aéreo en la CAPV.





13. PROTECCIÓN DE DATOS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Ararteko apuesta por el valor transversal que las Tecnologías de Información y Comunicación, las TIC, aportan en la mejora de la calidad de vida de las personas, y en la defensa de sus derechos.

En el trabajo del Ararteko durante 2012 se han puesto en marcha dos proyectos con esa vocación:

- El Decálogo de derechos de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos proporciona una nueva herramienta de divulgación en un formato usable y en una terminología inteligible que facilita que la ciudadanía sea consciente de los derechos que le asisten en sus relaciones electrónicas con la administración.
- Mapas del Ararteko: proyecto de geo-localización, de mapeo participativo o en colaboración, entre la ciudadanía, las asociaciones de personas con diversidad funcional, las administraciones públicas y el Ararteko que facilita información dinámica de los diferentes niveles de accesibilidad de recursos de turismo, bibliotecas y transporte público en Euskadi.

Asimismo, en el marco de la actuación de oficio iniciada a raíz de la divulgación en Internet de fotos y vídeos privados, hemos podido constatar una generalizada falta de regulación, de información, concienciación y evitación de conductas de riesgo en el uso de las redes sociales y de las redes públicas de comunicación, lo que puede facilitar la divulgación no deseada, merced a la vulnerabilidad de la custodia y transmisión de dichos archivos.

* * * * *

Quiero agradecer para finalizar, la dedicación de todas las personas que trabajan en la institución del Ararteko, sin las cuales no hubiera sido posible realizar todas las actividades aquí reflejadas, y especialmente este año en el que sin incremento de la plantilla hemos absorbido con un compromiso modélico el gran incremento de nuestra actividad sin detrimento de su calidad, de los tiempos de respuesta, ni de la buena opinión que las personas que acuden a nuestra institución ponen de manifiesto. Ello ha sido posible, además de por el compromiso y el trabajo extra de los trabajadores y trabajadoras del Ararteko, por las reformas internas en la organización y el funcionamiento, y por la incorporación de aplicaciones avanzadas en el sistema informático, todo lo cual ha redundado en un aumento de los niveles de eficiencia y productividad del trabajo del Ararteko, según ha podido constatarse en el plan estratégico aprobado recientemente.





La defensa de la dignidad de la persona, del derecho a una vida digna de todas las personas que viven en Euskadi, y de todos sus derechos, en particular, en los tiempos que corren, de los derechos sociales, así como velar por el cumplimiento riguroso del principio de la buena administración, seguirán constituyendo el norte y la razón de ser de nuestro trabajo, como corresponde a un defensor del pueblo.

Para poner punto final a mi intervención, no me queda sino agradecerles su atención y recabar una vez más su apoyo a este comisionado parlamentario en el cumplimiento adecuado de las funciones estatutarias y legalmente atribuidas.

Muchas gracias.

